

1 800 O-Canada (1-800-622-6232)

servicecanada.gc.ca

3 1761 117013557

CA1
TB 160
A56

Government
Publications



Service Canada

Annual Report

2006–2007

Service
Canada

This report can be made available in alternative formats such as large print, braille, audio cassette, or computer diskette.

Call 1 800 O-Canada (1-800-622-6232; teletypewriter: 1-800-926-9105) to request your copy.

SG1-2007
978-0-662-05001-8

© Her Majesty the Queen in Right of Canada 2007

Message from the Minister of Human Resources and Social Development

I am proud to present to Canadians the Service Canada Annual Report for fiscal year 2006–2007. Service Canada continued to deliver results for Canadians during its second year of operation—finding ways to further improve the delivery of government programs and services, while helping to enhance accountability and transparency in government.

The Government of Canada launched Service Canada to make it easier for people to get what they need, however they wish to do so—whether by telephone, on the Internet, in person, or by mail. Service Canada took steps to deliver on this promise in 2006–2007 by strengthening its service delivery network.



In 2006–2007, we added 171 new points of service and improved our telephone and Internet services. Many of the new sites we added serve rural and remote areas that were previously underserved by government. This initiative is something of which all Canadians can be proud.

In line with the Government of Canada's commitment to transparency, Service Canada also took additional steps over the past year to improve how we report on our results to Canadians, as well as to strengthen the mechanisms through which Canadians can provide us with feedback.

Service Canada's progress in helping to foster a culture of service excellence throughout the government is especially noteworthy. We set up the Service Canada College—a new, more cohesive approach to learning that weaves service excellence throughout its courses. Service Canada also took steps throughout the year to recognize and reward employee contributions to our success.

Although the task of achieving service excellence is never finished, Service Canada's employees are determined to serve Canadians to the very best of their ability. It is this determination that will ultimately ensure that, when Canadians think of Service Canada, they will think of a place where courteous, helpful, and efficient people are ready, willing, and able to help them—with just a call, click, or visit.

A handwritten signature in black ink that reads "Monte Solberg".

Monte Solberg, P.C., M.P.
Minister of Human Resources and Social Development



Contents

Executive summary	1
Introduction: Meeting our commitment to Canadians	2
Chapter 1: Putting Canadians first	7
Chapter 2: Making sure Canadians receive the right services and benefits	20
Chapter 3: Serving Canadians through partnerships	25
Chapter 4: Delivering results and reporting to Canadians	30
Chapter 5: Building a culture of service excellence	34
Looking ahead	37
Appendices:	
Appendix 1: Service Canada 2006–2007 expenditure profile	38
Appendix 2: List of Service Canada services	39
Appendix 3: Service Canada Service Charter	41
Appendix 4: 2006–2007 Service Canada Performance Scorecard	42
Appendix 5: Tell us what you think!	45



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761117013557>

Executive summary

At Service Canada, we are pleased to present this annual report for the year ending March 31, 2007. The report highlights the progress we made between April 2006 and March 2007, our second year of operation. It describes how we are working to become the place where Canadians go—whether by phone, online, or in person—to access many of the programs, services, and benefits they need from the Government of Canada.

In Chapter 1, we describe our progress in providing one-stop service. These improvements include delivering faster and more efficient telephone service through 1 800 O-Canada, and revamping the Service Canada Web site. We also added 171 new points of service, often in remote and rural communities, where our employees help Canadians in person. We introduced longer business hours at 53 sites. In addition, new approaches address the needs of diverse groups of Canadians, including Aboriginal people and people with disabilities.

In Chapter 2, we explain how we are delivering the right services and benefits to the Canadians who need them, an important element in saving taxpayer money. Our initiatives strengthened the Social Insurance Number system, as well as the Social Insurance Register. We took firm action to deal with possible fraud. We also co-operated with provincial and territorial governments to improve service, as well as the security of personal information.

In Chapter 3, we discuss how we strengthened our partnerships with other federal departments and agencies, other orders of government, and

community organizations across Canada. That collaborative effort allowed us to provide access to an additional 13 services during the year, including new Government of Canada programs like the Apprenticeship Incentive Grant. We also expanded some already established services. In particular, we increased our passport receiving agent services to respond to the demand for passports.

In Chapter 4, we note our ongoing efforts to operate in an accountable and transparent way. In addition to writing annual reports, we continue to use and improve our performance scorecard as a way to set targets, and to track and report results. In addition, our Office for Client Satisfaction heard from and responded to Canadians with regard to nearly 2,000 feedback items.

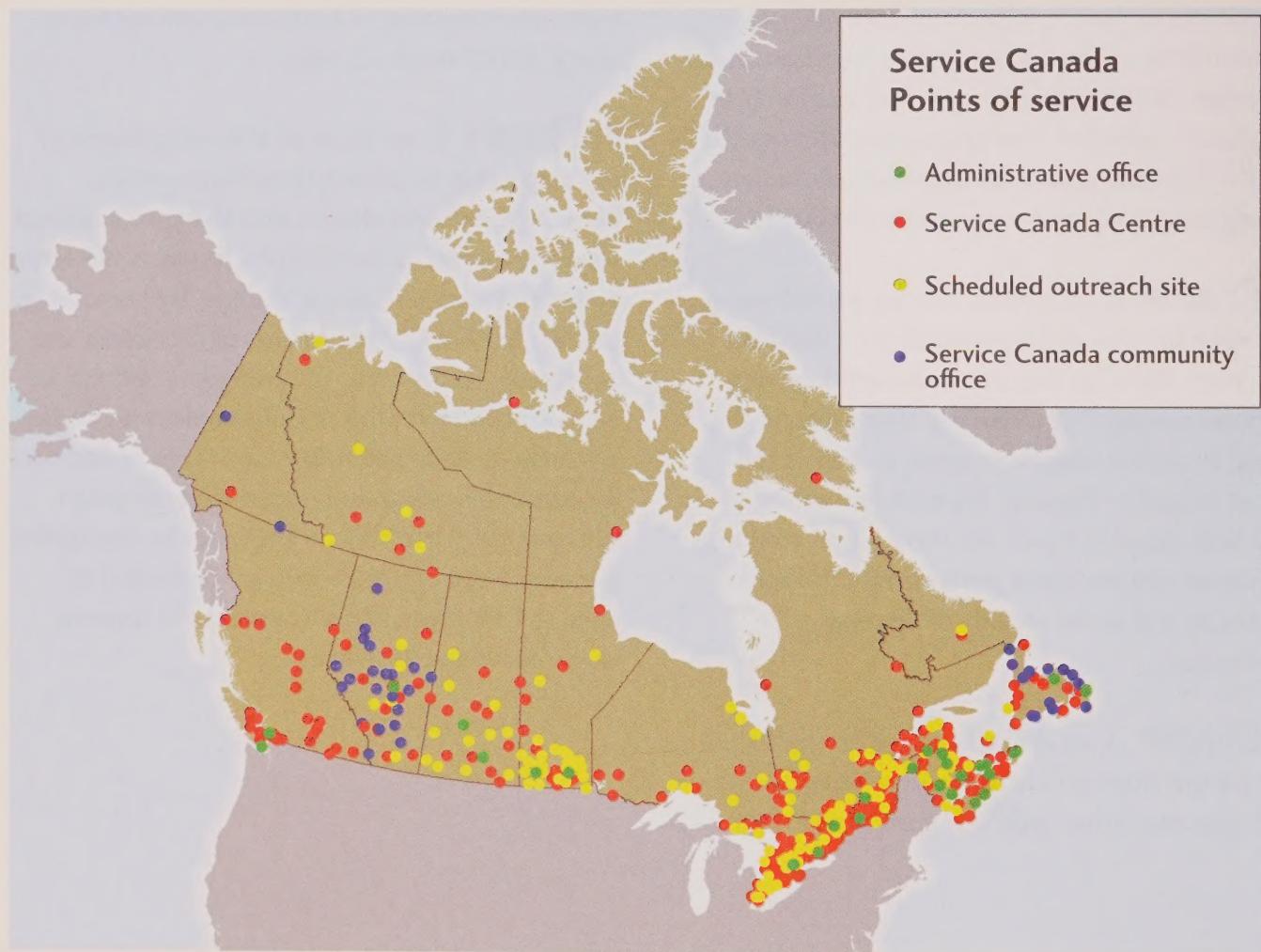
In Chapter 5, we focus on the commitment of our employees to providing excellent service. Because good service starts with them, we launched a service excellence certification program, delivered by the new Service Canada College. By presenting the first Service Canada Awards of Excellence and continually recognizing our employees' efforts, we demonstrated our pride in our people, who go the extra mile to help their fellow Canadians. In addition, we conducted a targeted recruitment campaign with university and college graduates to strengthen our work force of people who are dedicated to helping Canadians, and who reflect the diversity of the communities they serve.

Introduction

Meeting our commitment to Canadians

At Service Canada, we are the Government of Canada's one-stop service delivery network for Canadians. Working with other federal departments and agencies, provincial, territorial, and municipal governments, and many community organizations across Canada, we provide Canadians with easy access to a range of government programs and services.

Service Canada is just a **call, click, or visit** away. We have a national telephone information service at **1 800 O-Canada**, online services at www.servicecanada.gc.ca, and 587 points of service across Canada where Canadians can visit us in person. In fact, by March 2007, we had 327 full-service Service Canada Centres and 260 scheduled outreach locations and Service Canada community offices.





95%

of Canadians are living within 50 kilometres of a point of service

Canadians want to be able to easily find the information and services they need from their government. They want straightforward, efficient, convenient, and courteous service, and they want a choice in how they access it—by **phone**, on the **Internet**, or in **person**. Service Canada was launched in September 2005 to facilitate access to services.

About this annual report

The Service Canada Annual Report 2006–2007 offers Canadians easy-to-read information about the progress we are making in providing them with one-stop, easy-to-access service.

Last year, our first annual report told Canadians about Service Canada's first steps—our early actions and our plans for the future. This year's report highlights how Service Canada, in its second year of operation, continued to focus on the needs of Canadians to provide them with even more efficient and effective service.

This report has five chapters—one for each of Service Canada's strategic objectives (see page 5 for details). In each chapter, we provide details on the work we did throughout 2006–2007 to fulfil each objective.



96%

of Canadians support the concept of a one-stop shop for accessing Government of Canada services*

*EKOS Research, *Rethinking Government*, May 2002

Service Canada's Vision Statement

Canadians are at the heart of the Service Canada vision.

Effective, client-centred organizations know what they want to achieve and have clear goals. In building Service Canada, we listened to Canadians to determine what it would take, not just to improve service delivery, but to transform it.

Our vision statement is based on what Canadians have told governments they want from a service organization. It is what we are accountable for.

Our vision

To achieve better outcomes for Canadians through service excellence.

Our mission

To provide secure, knowledgeable, one-stop, personalized service to Canadians.

Our mandate

To improve services for Canadians by working with partners to provide access to the full range of government services and benefits that Canadians want and need in person, by telephone, on the Internet, or by mail.

Service Canada's strategic objectives

1 **Deliver seamless citizen-centred service** by providing integrated, one-stop service based on citizens' needs and helping to deliver better policy outcomes.

2 **Enhance the integrity of programs** by building trust and confidence in our programs and by achieving significant savings in program payments.

3 **Work as a collaborative, networked government** by building whole-of-government approaches to service that enable information sharing and integrated service delivery for the benefit of Canadians.

4 **Demonstrate accountable and responsible government** by delivering results for Canadians and government, savings for taxpayers, and transparency in reporting.

5 **Build a culture of service excellence** by supporting our people, encouraging innovation, and building the leadership and capacity to provide citizen-centred service.



Up close and personal

Two client service agents in the Corner Brook Service Canada Centre in Newfoundland and Labrador came face to face with a client who desperately needed assistance. The man was homeless, but eligible for Canada Pension Plan benefits. However, because he had no address, he could not collect the money he was entitled to receive. The Service Canada agents found him a place to stay, arranged for him to get there, arranged for his meals, and ultimately delivered his Canada Pension Plan benefits.

19,000

employees providing excellent service by going the extra mile

Chapter 1

Putting Canadians first

Objective: Deliver seamless citizen-centred service by providing integrated, one-stop service based on citizens' needs and helping to deliver better policy outcomes.

Our first year of operation was about building a foundation for a new model of service delivery that puts Canadians first. This new model features a one-stop service network to help Canadians access government services by phone, on the Internet, in person, or by mail. We worked with diverse groups of Canadians—including Aboriginal people, seniors, people with disabilities, youth, and newcomers to Canada—to find out how we could meet their specific needs. We also established a number of key partnerships with other federal departments to help them deliver services to Canadians.

A world leader in serving citizens

For the second consecutive year, Service Canada was recognized as a world leader in government service delivery. Accenture, an international consulting firm that conducts an annual survey of cross-government services delivered in 22 countries, once again rated our organization as one of the world's best in advancing integrated service delivery by using technology.

In 2006–2007, we built on our successes in year one by continuing to improve the way we provide one-stop service. These improvements include strengthening our many partnerships, enhancing the way we deliver service on the phone and on the Internet, adding 171 new points of service to our growing network, and introducing longer business hours at many locations.



We're getting the word out

One of our major challenges in 2006–2007 was to increase Canadians' awareness that Service Canada was open for business. To meet this challenge, we launched a series of newspaper advertisements in the fall of 2006 that promoted improved service to Canadians through Service Canada. In March 2007, we launched a national advertising campaign that included ads on television, radio, and the Internet. These campaigns have helped to make more and more Canadians aware of Service Canada and the services we offer.

With this first wave of advertising, the message is now clear that Canadians can get the help they need from Service Canada.

In the coming year, we will continue to build the image and profile of Service Canada through our advertising program. In addition, over the next three years, we plan to install new Service Canada signage at all 327 Service Canada Centres to improve our visibility in each community. By doing so, we will make it easier for Canadians to find our offices and take advantage of our services.

We're delivering even more services

In 2006–2007, with service excellence as our inspiration, we listened to what Canadians and our partner departments were saying, and we responded by delivering new services. In other cases, we expanded or enhanced existing services to respond to increased demand.

People can now go to Service Canada to, for example, apply for a Social Insurance Number or Employment Insurance benefits, check on their pensions, or fill out an application for a passport.

In particular, the Government of Canada's new Apprenticeship Incentive Grant program generated a lot of interest during 2006–2007. This annual grant helps registered apprentices who have already successfully completed the first or second year of their apprenticeship program to complete their training and build a career in the skilled trades. To ensure we were able to handle all the applications, we equipped our Western Processing Centre in Calgary to process up to 40,000 grant applications a year.

A client called Service Canada to report a death in the family. She said she hadn't known where to start until she saw the ad in the paper and on television. She was very pleased that she was able to get the help she needed with one phone call.



Other new services include providing information on or helping Canadians apply for:

- savings awareness programs, which help Canadians understand the advantages of investing in programs like registered education savings plans (RESPs) and registered retirement savings plans (RRSPs);
- the Universal Child Care Benefit, which provides support to families to cover child-care expenses; and
- the Canada Summer Jobs initiative, which helps students find jobs that will give them career-related work experience.

We provided access to 13 additional services in 2006–2007:

- Apprenticeship Incentive Grant
- Canada Summer Jobs initiative
- Chinese Head Tax redress initiative
- Canadian Forces Recruitment Awareness
- Integrated Death Notification
- Newborn Registration Services in Ontario
- Pleasure craft licences
- Royal Canadian Mounted Police Recruitment Awareness
- Savings awareness programs
- Targeted Assistance for Employment Insurance Recipients
- Targeted Initiative for Older Workers
- Universal Child Care Benefit
- Western Hemisphere Travel Initiative

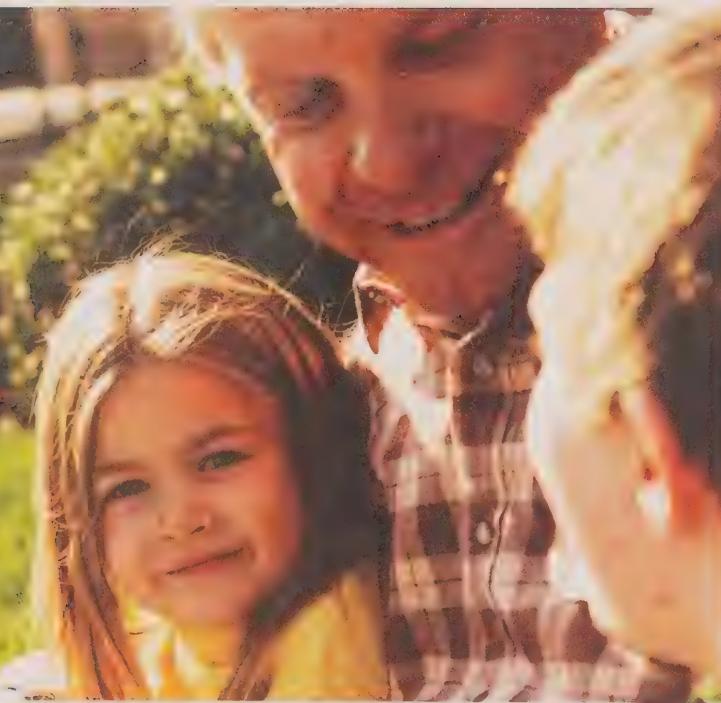
For a complete list of the services we offer at Service Canada, see Appendix 2 on page 39.

Canadians can now access a total of

77 services at Service Canada

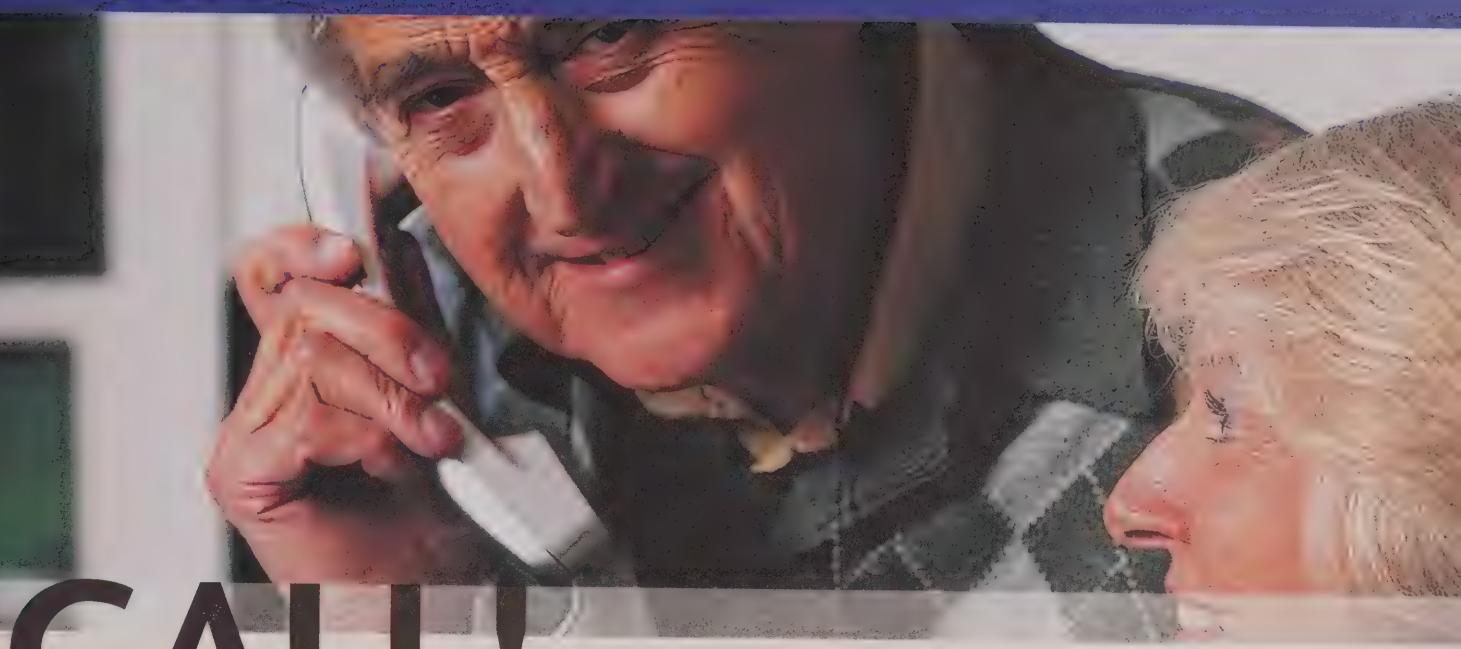
"When Canadians come in contact with Service Canada staff, they can count on dealing with knowledgeable, trained, and helpful people. That's because we've worked hard at promoting the concept of service as a profession in our organization."

—Hélène Gosselin
Deputy Head, Service Canada



Fighting fires

Our employees go the extra mile to make sure Canadians have the documents they need to receive government services. When fire destroyed the main street of Foam Lake, Saskatchewan, the manager of the nearest Service Canada Centre drove to the community the next day to help residents who had lost much of their identification. He helped them complete the application forms so that they could quickly replace their birth certificates, citizenship papers, and Social Insurance Number cards.



CALL!

Our telephone services

We know Canadians want Service Canada to answer their calls quickly, with no busy signal. They also want easy-to-use automated phone services.

In our first year of operation, we focused on integrating services across the 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) line and our call centre network. In 2006–2007, we further improved the 1 800 O-Canada service so that we could handle a higher volume of calls more quickly. As part of enhancing the efficiency of the national call centre network, we created electronic tools to provide our agents with accurate and up-to-date information.

Our efforts are bringing results. Almost all callers to our Canada Student Loans Program call centres—a full 98 percent—are speaking to an agent within three minutes, and we are answering 85 percent of calls to our 1 800 O-Canada service within 18 seconds. In fact, callers to the 1 800 O-Canada service gave us a 92-percent client satisfaction rating. Employment Insurance call centres answered 44 percent of calls within three minutes, and 67 percent within five minutes. During the winter peak period of higher unemployment, new Saturday service and extended weekday hours helped us tackle increases in call volumes to our Employment Insurance call centres. Through these initiatives, we were able to reach a service level of 72 percent of Employment Insurance calls answered within three minutes by March 2007.

We answered more than

53 million

calls in our call centres

By enhancing our interactive voice response system to respond to more routine questions, we were able to free up more phone lines to give our call centre agents the time they needed to deal with more complex situations.

Our objective is to answer straightforward questions quickly and to continue to improve service to Canadians who call with more complex questions about our specialized programs, such

as Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security. For this reason, we continue to transform our telephone service network. For example, we analyzed the most common questions that callers were asking our call centre agents, and we discovered that they were asking many of the same kinds of questions. We realized that we could respond to these questions more quickly through our interactive voice response system.

Going the extra mile

Employment Insurance call centre staff literally went a few extra miles to serve Canadians on May 29, 2006. Because the Toronto Transit Commission was on strike, many call centre personnel walked several miles to get to work, and then had to cope with being short-staffed by between 35 and 45 agents at any given time during the day.

Despite the challenges posed by the strike, the number of calls handled that day was only slightly lower than average Monday service levels, thanks to the hardworking and dedicated call centre staff, and to the national networking system launched on April 1, 2006. Through this network, calls to high-volume call centres are quickly redirected to other call centres, where volumes are lower and staff members are available to provide prompt assistance to clients.

Over the next five years, we will continue to improve our telephone services by managing call volumes more effectively. We plan to serve Canadians better through an integrated network of world-class call centres that provide one-stop, easy-to-access services that are secure and cost-effective.





CLICK!

Our online services

In 2005, 52 percent of adult Canadians who used the Internet looked for government services online. For this reason, in our first year of operation, we asked Canadians what information, programs, and services they wanted to access on the Service Canada Web site at www.servicecanada.gc.ca. Canadians also indicated that these online services needed to be secure, so they could access government programs with confidence. We listened carefully, and we developed a new approach to our online services.

We launched our revamped Web site in 2006–2007, which features content that is better organized. Canadians can now access 90 percent of the most commonly requested Government of Canada programs and services from the home page. The new Web site is reliable, too. During 2006–2007, it was available 99.3 percent of the time. We also provided more Government of Canada publications online, and posted many commonly used government application forms. These automated conveniences are reducing paperwork and supporting a greener environment. Making publications and application forms available on our Web site is a cost-saving measure in keeping with the goals of our Service Canada Sustainable Development Strategy.

We handled more than

11 million

online transactions

Job Bank accessible to all

Paul, a 37-year-old man who has been unemployed for the last 10 years because of total blindness, recently wrote to Service Canada about our improved Job Bank service: "When Job Bank was first introduced many years ago, it was completely inaccessible for anyone using a screen reader. I am happy to tell you that the work you have done on this site has made searching for a job much more enjoyable, and I will be back to your site until I find a job. It is easy to navigate, and I was able to get the information from it that I was looking for. Keep up the good work!"

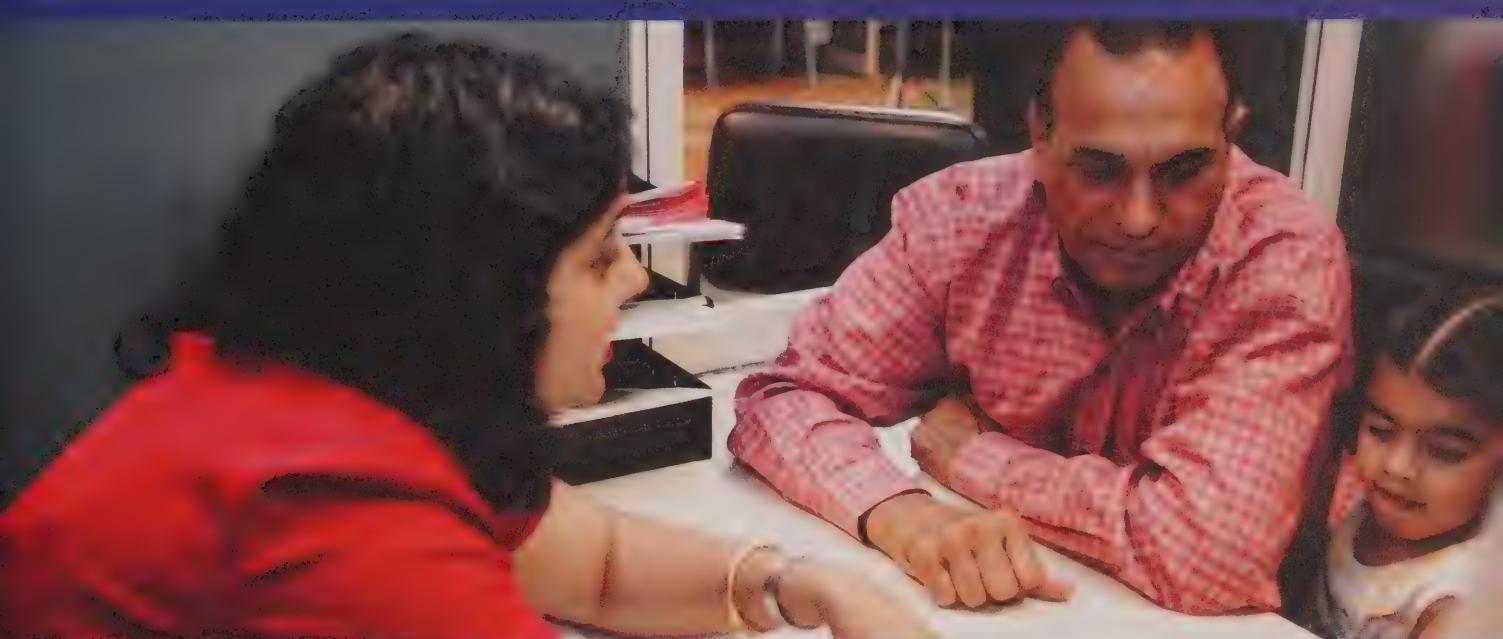
We posted more than

1 million

job openings for employers

New online tools, at your service

- Citizens can now view and update their personal Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security information online with the help of My Service Canada Account—a new feature we launched in 2006–2007.
- Our new online locator tool makes it easy for Canadians to find the nearest Service Canada office. This tool comes complete with maps and photographs of the buildings where our points of service are located. Citizens can do a search with this tool using their postal code, or they can get a list of all Service Canada sites in their province or territory, together with business hours and telephone numbers.
- Employers can now apply for the Canada Summer Jobs initiative online.
- Canada's 1.3 million employers can now create and submit their employees' *Record of Employment* forms on the Internet, significantly reducing their administrative burden.
- We added the "Read to Me" feature to many of our Web pages. This feature reads text on the page aloud to help people who have a visual impairment or who have difficulty reading English or French. This new feature generated more than 86,000 requests throughout the year.
- We brought together different job-finding services under a single online Job Bank (jobbank.gc.ca). This Web site had 94 million visits in 2006–2007, up 49 percent from the year before.
- To make it easier for Canadians with disabilities to apply for benefits or services, we posted 11 of our most popular forms online in accessible formats.
- More than 90 percent of the people who file new Employment Insurance applications now use our online Employment Insurance application form. In addition, of the 25 million biweekly Employment Insurance reports that Canadians submit every year, 98 percent are now filed electronically.



VISIT!

Our in-person points of service

In our first year, we set a goal to provide 85 percent of Canadians with access to our services within 50 kilometres of where they live. In 2006–2007, we raised that target to 90 percent, and then we surpassed it by adding 171 new points of service, including 5 new Service Canada Centres. We added 129 scheduled outreach sites that our employees

visit regularly to deliver services. We also set up 37 additional Service Canada community offices, where other organizations deliver services for us. As a result of these new sites, over 95 percent of Canadians now live within 50 kilometres of one of our 587 points of service.

9.3 million

Canadians visited us at our in-person locations

Offering more outreach services

At Service Canada, our goal is to provide better service to more Canadians, close to home in their communities. To do so, we offer flexible outreach services that are tailored to community needs.

We offer two types of outreach services:

- Through scheduled outreach services, our employees visit communities in rural or remote areas on a regular basis. Today, Service Canada has more than 200 scheduled outreach locations across Canada.
- Through mobile outreach services, our staff members arrive when there is a special need—for example, when a company closes or when a natural disaster occurs—and set up shop for a couple of days in a location such as a school, a community centre, or a seniors home.

In 2006–2007, we added 129 new outreach locations across Canada. In Nunavut, we extended our services to 11 additional communities. We also established six new outreach centres in the Northwest Territories. In northern Ontario, our expanded outreach efforts brought service to 66,500 more clients who live in remote communities.

Success in Sheshatshiu

When employees of the Happy Valley–Goose Bay Service Canada Centre in Labrador set up an outreach service in the Innu community of Sheshatshiu, they knew they were facing some tough challenges. The outreach office in this remote Aboriginal community initially attracted few clients, but in just 12 months, Service Canada outreach staff succeeded in building a strong rapport with community members. Demand for service has grown, and instead of just one agent, there are now four who travel to serve the site, providing personal assistance to clients.

Extending our service hours

To make it easier for Canadians to access service, we have begun to extend business hours at many of our sites. A total of 53 Service Canada sites were open beyond regular business hours as of March 31, 2007. For example, people in downtown Toronto can take advantage of Saturday and Sunday service at our Canada Quay location.

We're serving citizens in the language of their choice

During 2006–2007, we extended our services to meet the language needs of Canadians living in minority Francophone and Anglophone communities, as well as the language needs of Aboriginal Canadians and newcomers to Canada.

Meeting the needs of official language minority communities

We consulted more than 60 organizations that represent official language minority communities across the country to better understand the needs of these communities. As a result, we established 33 new points of service to serve these communities throughout the country—a number almost double our target of 17. These new sites include 9 Service Canada Centres, 23 outreach sites, and 1 site in partnership with a community organization.



Offering multi-language services to newcomers to Canada

We continued to reach out to newcomers to Canada who do not speak either of Canada's official languages. To ensure they have access to essential programs and services, such as Employment Insurance, the Canada Pension Plan, and Old Age Security, we began offering in-person services in Cantonese, Mandarin, Tamil, Hindi, and Arabic in three Service Canada Centres and through 15 outreach locations in Ontario. We also began providing services in Mandarin, Cantonese, and Punjabi at six outreach locations in British Columbia.

Providing more services in Aboriginal languages

In 2006–2007, we provided more services in Aboriginal languages, including Inuktitut, Slavey, Cree, and Dene. In Ontario, we introduced services in Ojibwa in eight outreach locations. As part of our Multi-Language Service Initiative, we are testing services in languages such as Dene in Stony Rapids, Saskatchewan, Cree in Hobbema, Alberta, and Inuktitut across Nunavut. One-quarter of our new outreach sites offer multi-language services to better assist Aboriginal citizens. We are also making telephone interpretation services available in Aboriginal languages and dialects in three Service Canada Centres, and through our outreach services.

Efficient and courteous service... in many languages

Each week, two teams of three Service Canada employees travel to Surrey, Richmond, and Vancouver in the British Columbia Lower Mainland to offer assistance to clients in Mandarin, Cantonese, and Punjabi. At each location, our employees help Canadians access services and benefits in their own language for such programs as Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security.

We're reaching out to Canadians with common interests and needs

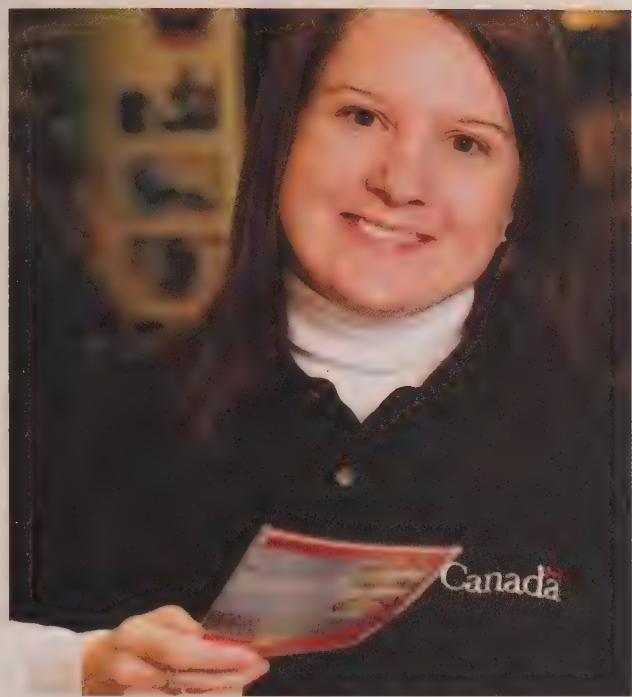
At Service Canada, we recognize that there are groups of Canadians with common interests and needs, such as Aboriginal people, seniors, and people with disabilities. During 2006–2007, we asked these groups how we could serve them better, and we responded with clear strategies to meet their needs.

For example:

- To help us set priorities, we invited individuals and representatives from many disability and community organizations to provide us with advice on our services to Canadians with disabilities. They quickly identified opportunities for us to improve our services that built on our existing network.

- To provide a consistent level of service for all Canadians, we introduced new sign-language services.
- There are now 11 commonly used forms, including the Social Insurance Number application form, that are available on our Web site in accessible formats.
- Although all Service Canada points of service are physically accessible to people with disabilities, we made access improvements at many locations.
- First Nations, Inuit, and Métis clients are benefiting as we develop an Aboriginal Client Service Strategy, in consultation with Aboriginal organizations. For example, fact sheets on key programs and services are now available in eight Aboriginal languages.





Service Canada is also reaching out to seniors living in poverty who may need information about Canada's retirement income system and the benefits to which they may be entitled. Canada's national pension plans are an important source of secure income for seniors, the fastest growing segment of Canada's population.

To illustrate how important such pensions are to many seniors, the most recent figures available from 2004 indicate that Old Age Security benefits account for more than half of the total post-retirement income for low-income seniors. Canada Pension Plan and Old Age Security benefits combined account for more than 40 percent of the total post-retirement income for seniors in general. About 4.3 million Canadians receive Old Age Security benefits, of which 1.5 million also receive the Guaranteed Income Supplement.

We're working to minimize the number of times Canadians have to provide their personal information

We understand that Canadians don't like to give the same information about themselves over and over again to different government departments for different programs and services. Gathering and managing information that way is also expensive and inefficient for governments.

Through the One Client View system that we are now developing, we are moving toward a single system for collecting, using, and integrating the information that Canadians provide to us. With so many different databases and systems for individual programs and services now in place, creating the One Client View is challenging, but we are determined to get it right.

Through the My Service Canada Account page on our Web site, which we introduced during 2006–2007, we made an early step in the right direction. Canadians are already using the site to access the Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security programs. The personal information they supply through My Service Canada Account makes it easy for them to do their transactions online, and to access online forms and services.

Chapter 2

Making sure Canadians receive the right services and benefits

Objective: Enhance the integrity of programs by building trust and confidence in our programs and by achieving significant savings in program payments.

At Service Canada, we deliver more than \$70 billion a year in benefit payments to Canadians. Citizens expect us to make sure those benefits—from programs such as Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security—go to the right people in the right amounts for the right purposes. They also expect us to manage our services in ways that prevent fraud and deliver results efficiently.

Our first year as an organization was spent understanding these challenges and developing solutions. In 2006–2007, we put many of these solutions in place. We took action to make the Social Insurance Number system more reliable and secure, and we made changes to ensure Canadians are able to deal online with the Government of Canada in ways that are secure and that respect their privacy. We also automated various services to get more accurate, efficient results.

We're improving our management practices to cut costs

We continued to improve our management practices to help minimize mistakes when we calculate or issue benefits to Canadians. We conducted more interviews with clients to ensure that only eligible people were receiving benefits. We also increasingly used our automated programs to investigate and detect people who did not report earnings or absences from Canada while they were receiving Employment Insurance benefits.

As the Government of Canada's one-stop shop for services, we continuously look for ways to improve our systems and processes. By using online technologies in a responsible way, we ensure that Canadians' personal information is safeguarded and used appropriately, we eliminate duplication, and we reduce the paper burden.

What does the community need?

Employees at a Service Canada Centre in Quebec asked their community members what services were needed for different population segments. The results of this survey helped us set up services like income tax workshops with the Canada Revenue Agency to help the high percentage of seniors with low incomes.



We're strengthening the Social Insurance Number system

From newborns to seniors, most Canadians have a Social Insurance Number (SIN). Parents use it to show the identity of their young children when they apply for the Canada Education Savings Grant. Employers use it to keep track of their employees' pay deductions. Unfortunately, misuse of Social Insurance Numbers may occur. Our job is to reduce the risk of this happening—or to stop it quickly when it does happen.

In 2006–2007, we put in place a tighter process to establish the identity of people applying for Social Insurance Numbers, to bring the system to world-class levels. With the information Canadians provide when they apply for Social Insurance Numbers, we are able to input basic information in our Social Insurance Register database. We also improved the

accuracy of that register, to make the Social Insurance Number system more reliable and more secure for Canadians.

In addition, during 2006–2007, our employees investigated about 9,000 cases of possible benefit program fraud or abuse, including identity theft and other Social Insurance Number issues. Because of these risk-management efforts, we were able to introduce the new SIN Rapid Access process, whereby a Canadian with all the necessary documentation can apply for and receive a Social Insurance Number in one visit to a Service Canada Centre. By doing so, we took a big step forward in providing convenient service to Canadians, without compromising the security of their personal information.

The *Social Insurance Number Code of Practice*, published in 2006–2007, explains how Canadians can protect themselves from Social Insurance Number fraud, and provides details on how we manage Social Insurance Numbers based on principles such as information privacy and security for Canadians. A partnership with the Canadian Payroll Association helped us share the Code with employers, and we worked with the Canadian Standards Association to develop compliance standards for the Code.

Service Canada on alert

When a man visited the Red Deer Service Canada Centre to apply for a first-time Social Insurance Number, something seemed odd about the birth certificate he presented. Thanks to training on how to assess these documents, our citizen service agent saw that the normal security features were missing. She double-checked it under a special lamp, and confirmed that the birth certificate was a fake. By the time she went back to the counter, the man was gone. She alerted other Service Canada offices to warn them about the man, and to remind them about the importance of checking ID security features.



We investigated
9,000
cases of possible fraud

We're collaborating with other orders of government

Canadians use their Social Insurance Numbers for more than just Government of Canada services—they also use them to apply for many provincial and territorial benefit programs. In 2006–2007, we developed more agreements with the provinces and territories to automatically share information on vital events, like birth dates. This information helps us ensure that information in the Social Insurance Register is as accurate and up-to-date as possible.

In 2006–2007, we reached a new agreement with the Alberta government to access its birth and death records. With this agreement, we added to the agreements we already had in place with the governments of New Brunswick, Ontario, and British Columbia.

The British Columbia government also agreed to work with us to launch a one-stop service for parents of newborn children. This Newborn Registration Service allows parents to register their baby's birth and obtain a birth certificate and a Social Insurance Number at the same time. This new information-sharing partnership between Service Canada and British Columbia will assist the parents of the more than 40,000 babies born in the province each year. We expect it will be as successful as the similar service used by 16,000 Ontario families during 2006–2007.

Service Canada has agreements with the governments of Alberta, New Brunswick, Ontario, and British Columbia that will allow all orders of government to work together to collect and exchange vital information about residents, such as data on birth, death, and marital status.

We're offering more automated services

Often, when we pay too little or too much in benefits, it is simply because someone has made a mistake. A person may write down a number incorrectly on a form, or a Service Canada employee may misread information as they enter data into the system.

A good way to reduce these problems is by automating the Service Canada forms that Canadians use. An automated system can catch many typical errors, prevent others, and speed up

service. These improvements also have other positive impacts, including fewer calls from Canadians because of errors, and more time for our people to focus on complex situations.

In 2006–2007, Canadians used our online services more often, and our employees also used these automated tools more frequently. For example, 92.7 percent of Canadians who apply for Employment Insurance now do so online—which amounts to about 2.5 million forms per year.

Automation is improving our service to Canadians

- Each year, Service Canada automatically sends out the *Canada Pension Plan Statement of Contributions* to people nearing retirement age, as well as seniors older than 70 who are eligible to receive Canada Pension Plan benefits but have either not applied or are not receiving them. In 2006–2007, we sent statements to more than 20,000 contributors in the 70-plus age group, which resulted in more than 1,300 clients receiving about \$1.3 million in additional Canada Pension Plan benefits.
- Through an initiative we undertook in collaboration with the Canada Revenue Agency, seniors no longer have to reapply for the Guaranteed Income Supplement each year. If they file annual income tax returns, they will automatically receive this benefit, if they are eligible.
- Since we now have agreements with a number of provincial and territorial governments to share birth and death information through automated processes, we can ensure that Canada Pension Plan and Old Age Security payments automatically stop after a person's death. We can also let families know about other benefits and services, such as survivors' benefits, to which they may be entitled.
- About 55,000 Canadian employers registered in 2006–2007 for the Record of Employment Web service, which allows employers to fill out and submit *Record of Employment* forms online for employees who leave their jobs, and helps speed up the processing of Employment Insurance claims. In 2006–2007, Service Canada received about 2 million *Record of Employment* forms electronically—about 25 percent of all *Record of Employment* forms received that year.

We're delivering savings for Canadians

At Service Canada, our mandate includes providing Canadians with better services at lower cost.

Whether by operating our services more cost-effectively or by tackling possible fraud and abuse of our programs, we are accountable for results.

To help achieve our savings targets, we introduced a number of integrity strategies. For example, by implementing rigorous forecasting, planning, tracking, and reporting procedures, we achieved an accuracy rate of 94.5 percent for Employment Insurance claims. We also helped people applying for Employment Insurance benefits by providing

comprehensive information sessions that helped them learn their rights and responsibilities under the program. Our employees also carried out interviews with people who were receiving benefits, to make sure they were still eligible and to connect them with our other services.

By improving the accuracy of our payments, standardizing and automating our services, and improving the way we purchase goods and services for our day-to-day operations, we delivered about \$424 million in savings during 2006–2007—well beyond our set savings target of \$355 million.

Using technology to boost recovery time

You don't always need a computer to use our online services. When doctors put Jane in quarantine in a Prince Edward Island hospital, she was worried she wouldn't be able to file her claim for the Employment Insurance benefits she needed. Staff at the Service Canada Centre in Summerside found the solution. Through a phone call from the hospital, Jane gave the information needed to process her application for Employment Insurance benefits, and an agent at the centre was able to apply on her behalf using our Employment Insurance online application form. Jane got more than the benefits, too. She told the staff that their thoughtful service was a big boost to her recovery.

We delivered approximately

\$424 million

in savings to taxpayers

Chapter 3

Serving Canadians through partnerships

Objective: Work as a collaborative, networked government by building whole-of-government approaches to service that enable information sharing and integrated service delivery for the benefit of Canadians.

Canadians want their governments—federal, provincial, territorial, and municipal—to work together so they can get the programs, services, and information they need more easily. In our first year of operation, we made strides in providing one-stop access to services from many federal departments and agencies. We also worked with all orders of government and community organizations to bring a variety of programs and services together under one roof.

In 2006–2007, we started working with new partners, and we delivered other services on behalf of our existing partners. We also introduced new ways of co-operating with our community partners to help us learn how we can better serve such diverse groups as seniors, newcomers to Canada, and people with disabilities.



Promoting career opportunities

Service Canada began helping the Royal Canadian Mounted Police and the Canadian Forces spread the word to young Canadians that careers with the policing sectors and the military can be challenging and rewarding.

Service Canada not only provides recruitment information on behalf of these organizations, but also lends its facilities to recruiting officers who need to conduct candidate interviews, testing, or other activities, especially in remote or rural areas.

We're providing one-stop access to more Government of Canada services

Most Canadians know we offer such services as Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security benefits on behalf of Human Resources and Social Development Canada. In our first year, we also offered services on behalf of such federal organizations as Passport Canada, Transport Canada, and the Canada Revenue Agency to provide Canadians with easy access to more programs and services.

Service Canada has earned a reputation among federal departments and agencies as an effective and reliable partner in connecting Canadians with a range of diverse programs, services, and information. In 2006–2007, we assisted several more departments throughout the Government of Canada by providing greater access to their services, so they can reach Canadians more quickly and easily.

At Service Canada, we provided services on behalf of the following federal organizations in 2006–2007:

- Agriculture and Agri-Food Canada
- Canadian Heritage
- Canada Revenue Agency
- Citizenship and Immigration Canada
- Correctional Service of Canada
- Human Resources and Social Development Canada
- Indian Residential Schools Resolution Canada
- Department of National Defence
- Passport Canada
- Public Works and Government Services Canada
- Royal Canadian Mounted Police
- Transport Canada
- Veterans Affairs Canada

A list of the services we offer is included in Appendix 2 on page 39 of this report.



We received and reviewed

67,000

passport applications

Processing passport applications

In 2006–2007, we trained staff in record time for our team effort with Passport Canada to improve passport services and make them more accessible to Canadians. Between April 2006 and April 2007, we added passport services to 58 new locations in small and larger communities across the country. As a result, Service Canada received and reviewed more than 67,000 passport applications in 2006–2007, before sending them to Passport Canada for processing.

We're co-operating with our provincial and territorial partners

Service Canada works with its provincial and territorial partners to improve the many ways it serves Canadians. Some are large-scale partnerships. In 2006–2007, we focused on forging even stronger links with our provincial and territorial partners.

For example:

- When we agreed to issue pleasure craft licences to Canadian boat owners on behalf of Transport Canada, we developed an agreement with Service New Brunswick. That organization manages the automated processing system for the new service for the entire country.
- Through the Canada–Ontario Labour Market Development Agreement, which took effect in January 2007, we transferred to the Province of Ontario the responsibility for \$525 million in Employment Insurance-funded services. As part of this initiative, we also transferred more than 500 of our staff members to the Ontario Ministry of Training, Colleges and Universities, as well as the employment programs they were delivering.
- To better serve people with disabilities, we developed a pilot project in partnership with the Government of Alberta. Our goal was to simplify

and streamline application processes, and avoid duplication of services to make sure citizens with disabilities can easily access the programs and benefits they need.

- We are working with ServiceOntario on ways to achieve collaborative one-stop service delivery throughout the province.
- Our Alberta/Northwest Territories/Nunavut Region helped to resolve skilled labour shortages that were affecting progress on major resource development projects by partnering with federal, provincial, and territorial colleagues to inform employers about the benefits of the Temporary Foreign Worker Program. As a result, Service Canada employees processed more than 47,500 applications from employers in Canada requesting foreign workers, an increase of 122 percent over the previous year.
- In Quebec, we developed agreements with the provincial government to encourage people with disabilities to participate in the work force, and to support the well-being of Quebec seniors.

Partnering to provide increased service to people with disabilities in Alberta

Service Canada and the Alberta government deliver separate income support programs for people with disabilities. Both recognize that requiring many Albertans with disabilities to complete separate applications for each program is an inconvenience. It means unnecessary work for applicants and governments, and causes overpayments that are often difficult for people to pay back.

Service Canada and the Alberta government successfully piloted a project to cut duplicate applications and simplify the application process.



We have more than

55,000

community partners

We're working closely with our community partners

Service Canada has many agreements with local organizations across the country that provide services at the community level. We are co-operating closely with our community partners to learn more about what Canadians need and to ensure their well-being. For instance, we want to hear what we can do to enhance the quality of life of seniors, and about the services newcomers to Canada believe would help them adjust more easily to a new language, society, and economy.

We also continued to consult closely with the many not-for-profit organizations that help us deliver services at the community level. We are drawing on advice from these organizations to develop new services and improve our current services to better meet the needs of families, youth, seniors, and other clients.

In 2006–2007, our consultations included the following:

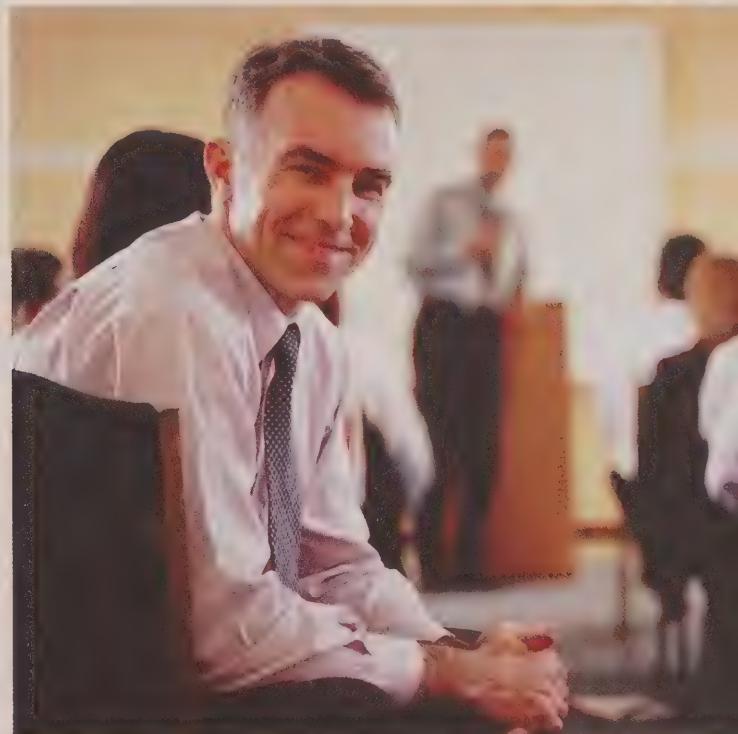
- we consulted with more than 50 immigrant service organizations that assist communities of newcomers living in Canada's major cities to help us develop a community strategy for newcomers to Canada;
- we partnered with community organizations to create the Service for People with Disabilities External Advisory Group to help us better understand the needs of Canadians with disabilities; and
- our Service Canada Voluntary Sector Advisory Committee, which is composed of experienced leaders from Canada's voluntary sector, offered excellent advice on how to reduce the red tape that many not-for-profit organizations face with government programs.

Positive first contact

Residents of the communities of Grise Fiord and Resolute in Nunavut got a chance to find out about Government of Canada programs, like Employment Insurance and Old Age Security, thanks to a partnership between Service Canada and the Baffin Regional Chamber of Commerce. The two organizations teamed up to help people access the information they needed through two trade fairs. For many people in the area, this was their first direct contact with the federal government.

Service Canada to the rescue in Nipigon

In February 2007, a fire destroyed the entire premises of Multiply Forest Products, the main employer in Nipigon, Ontario. Explosions at the plant put the entire town on evacuation alert, and 120 employees were suddenly out of work. The next day, the Service Canada Centre manager and officials of the Ontario Ministry of Training, Colleges and Universities met with the affected workers and provided information about adjustment programs and employment assistance services, including how to apply for Employment Insurance benefits online.



Chapter 4

Delivering results and reporting to Canadians

Objective: Demonstrate accountable and responsible government by delivering results for Canadians and government, savings for taxpayers, and transparency in reporting.

At Service Canada, we are committed to demonstrating accountability, transparency, effectiveness, and efficiency.

In our first year of operation, we developed a service charter and service standards that translated our commitment to service excellence into specific and measurable actions and expectations. We backed that up by creating a performance scorecard to track and report our progress toward achieving results, and by introducing the new Office for Client Satisfaction to offer Canadians a place to direct their comments, compliments, suggestions, and complaints. We also took steps to deliver the kind of management and financial accountability that Canadians expect from their governments.

In our second year of operation, we continued to report on our progress and to strengthen how we track our performance. We also established the new position of the Fairness Advisor to deal with concerns raised by our community partners.

We're showing a clear picture of our performance

In 2006–2007, we continued to use our performance scorecard to let Canadians know how well our performance measures up against the service standards we set for ourselves. We also

improved the scorecard to make it even more useful. We refined how we calculate some of our indicators to get more accurate results and a clearer picture of performance. Our scorecard for 2006–2007 shows that we met or surpassed most of our performance targets. You will find the scorecard in Appendix 4 on page 42 of this report.

Here are some of the highlights:

- We expanded our service network by adding 171 points of service, which was 10 percent over our target for the year.
- Despite the fact that our call volumes rose nearly 29 percent, we still met our set target of 85 percent for answering calls to 1 800 O-Canada within 18 seconds.
- We achieved a national result of 92.8 percent for issuing Canada Pension Plan retirement benefit payments or non-payment notifications within the first month of entitlement, well above the target of 85 percent.
- Nationally, 94.1 percent of Old Age Security basic benefits were paid, or non-payment notifications were issued, within the first month of entitlement.

We're giving Canadians ways to provide feedback

Like any organization committed to excellence, we want to hear what our clients have to say about our services. Canadians can provide their feedback by phone at 1 800 O-Canada, online at www.servicecanada.gc.ca, or in person at any Service Canada Centre.

The Office for Client Satisfaction

In our first year at Service Canada, we created an Office for Client Satisfaction to receive the views of Canadians on the quality of our service and to recommend ways to improve it.

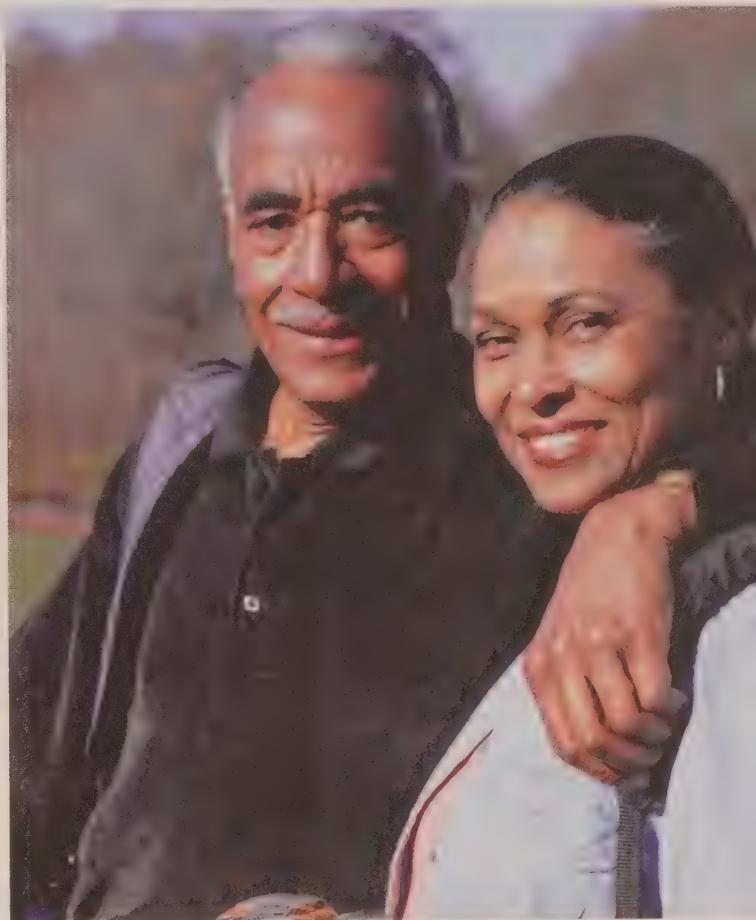
In 2006–2007, we introduced a dedicated toll-free telephone number for the Office for Client Satisfaction (1-866-506-6806), to make it more convenient for Canadians to give us their comments on all aspects of our service. During the year, the Office for Client Satisfaction met its service commitments to Canadians. It returned 99.9 percent of calls within 24 hours, and it replied to 100 percent of inquiries within seven business days. In fact, our timely responses encouraged Canadians to continue to contact us to provide feedback and share their ideas and comments on their Service Canada experience.

Of the 1,996 feedback items, 779 were issues concerning other government departments, 734 were complaints, 304 were compliments, and 179 were suggestions. By analyzing these comments and suggestions, the Office for Client Satisfaction found

opportunities for Service Canada to improve service delivery to Canadians. To ensure the absolute confidentiality of all enquiries, the Office trained its agents nationwide on *Privacy Act* and *Access to Information Act* requirements.

The client comment card

We also developed a nationwide client comment card to give Canadians another way to provide their feedback and to resolve any issues. The comments we collect from Canadians using these cards help us to continually improve the services we provide.



We're telling Canadians how we're doing through our performance scorecard.

We want to hear about our service

A client had not received his Employment Insurance cheque within the required 28 days, and was having trouble finding out why his application was delayed. He contacted the Office for Client Satisfaction for assistance. Staff members at the office soon discovered that both he and his past employer had used the wrong Social Insurance Number on his documentation. The issue was resolved, the application was then processed, and the client was satisfied with his service experience.



The Office for Client Satisfaction
heard from Canadians

1,996

times

We're listening to our partners through the Fairness Advisor

In 2006–2007, we reinforced our accountability by establishing the new position of Fairness Advisor, to deal objectively with any concerns raised by the voluntary organizations that help us deliver services in the community.

The Fairness Advisor acts as an independent and objective fact-finder when our service delivery partners want to voice concerns. The Office of the Fairness Advisor is also the place for service delivery organizations to bring any issues they have about respect for the rules surrounding the grants and contributions programs that support their vital work in communities. In addition, the Fairness Advisor observes Service Canada's assessment of project proposals that service delivery organizations submit under our call for proposals process.

The Office of the Fairness Advisor plays an essential role in helping Service Canada employees handle complex and sensitive situations. The 29 interventions made by the Office of the Fairness Advisor in 2006–2007 enabled our organization to strengthen its community ties.

We're strengthening our financial management and accountability

Canadians expect us to run our operations in ways that keep costs reasonable and ensure value for the money we spend. They also expect us to be accountable for that spending. During our second year of operation, we started to develop a new automated performance reporting and management system that will help us better meet the expectations of Canadians. This system will make sure that managers get the right information, at the right time, to make effective decisions on service and financial issues.

Chapter 5

Building a culture of service excellence

Objective: Build a culture of service excellence by supporting our people, encouraging innovation, and building the leadership and capacity to provide citizen-centred service.

At Service Canada, we recognize that good service starts with our people. Our helpful and knowledgeable staff is committed to providing the highest quality service to our clients.

In our first year of operation, we recognized that, if we were to succeed in delivering service excellence, we had to invest in our people. We focused on creating inviting, positive workplaces, and we reinforced messaging that client service is a fulfilling and attractive career path for people who want to serve people.

In our second year of operation, we made clear progress in helping our people develop the range of skills that enable them to deliver excellent service. To help us do that, we established the new Service Canada College and our Service Excellence Certification Program. We also began to hire more people interested in careers in service delivery, as part of a larger plan to build the strongest possible work force. We also introduced the Service Canada Awards of Excellence to recognize and celebrate employees who contribute to meeting our service excellence goals in an outstanding way.



Service Canada recognizes and celebrates employees who contribute to meeting our service excellence goals in an outstanding way.

We're training and equipping our staff to provide quality service

The Service Canada College

The Service Canada College, which officially opened in September 2006 in Regina, is our national corporate learning institution. It is modelled on the “corporate university” concept used by an increasing number of corporations and public agencies in Canada, as well as internationally. One of the College’s principal goals is to formally recognize the role of service providers as a profession and a career in the federal public service.

The College provides high-quality courses and programs—all interwoven with the principles of service excellence—through a uniform curriculum across the country. As of March 31, 2007, the Service Canada College had delivered training in service excellence to more than 1,600 employees.



The Service Excellence Certification Program

The Service Canada College offers the in-class portion of our new Service Excellence Certification Program. This hands-on learning, which emphasizes the knowledge, skills, and behaviours essential to service excellence, is based on the five service drivers: knowledge, timeliness, fairness, outcome, and going the extra mile.

Through the Service Excellence Certification Program, front-line employees receive on-the-job coaching and hands-on instruction, as well as follow-up online sessions and assignments. This program is the cornerstone of the Service Canada College and all employee learning.

To reinforce this learning, we introduced a pilot project designed to give managers the knowledge and skills they need to support staff enrolled in the Service Excellence Certification Program. We call this pilot “Putting Staff First,” to complement our organization’s commitment to putting citizens first.

More than 1,100 of our employees completed the first phase of our Service Excellence Certification Program at the new Service Canada College.

Providing well-deserved service

In Saskatchewan, an 81-year-old veteran stopped by the Service Canada Centre in Regina to ask for help finding a bar pin to attach his medals to his blazer, which he needed to wear for Remembrance Day services the next week. The staff at the Service Canada Centre promised to call him back with the information he needed, so he wouldn't have to wait for a response. The staff called 1 800 O-Canada, Veterans Affairs Canada, the Royal Canadian Legion, and even the local armoury.

It took all that day to straighten it out, including a visit to Veterans Affairs on the way into work the next morning. A Service Canada agent was then able to call the veteran with the information he needed. He was impressed that someone was taking the time to help him out. "You know, we won't be here much longer for you to spoil us like this," he said. "Better get it all in while you can."

We've introduced the Service Canada Awards of Excellence

One of the best ways to promote a culture of service excellence is to reward it. During our first year, we launched the Pride and Recognition Program to celebrate service innovation and excellence. We continued this celebration in our second year with initiatives like the new Service Canada Awards of Excellence. Through these awards, we help make others aware of the remarkable work our employees are accomplishing. The awards focus on recognizing excellence in service, leadership, innovation, teamwork, recognition, and demonstrated dedication to Canadians.

We are also proud of the Service Canada employees who won many different public service awards for excellence and innovation in 2006–2007. For example:

- The Service Canada Management Collectivity was honoured with a Public Service leadership award.

- Our Ontario Region's Multi-Language Services Initiative was awarded a Level 3, Gold Standard Certification at the Public Sector Quality Fair in Toronto.

As well, two Service Canada teams were finalists for the Government Technology Exhibition and Conference (GTEC) 2007 Distinction Awards, which recognize innovation in information technology.

All these achievements are proof of the integrity, ethics, and respect for clients that our employees bring to their work, and the individual contribution each one makes to our culture of service excellence.

Cross-government service delivery curriculum

In 2006–2007, we also entered into a partnership to allow us to share our service delivery expertise with other federal departments and agencies. Together with the Canada School of Public Service, we are developing and implementing a service delivery curriculum for use across government.

We're hiring people who are passionate about helping Canadians

We want the right people in the right jobs. That means attracting new employees who reflect the diversity of the communities where our offices are located. It means hiring people who bring a commitment to their new careers. One way to get there was through a hiring campaign aimed at university and college graduates who were members of visible minority groups.



Looking ahead

Transforming government service and creating a one-stop service experience for Canadians is a long-term process.

During our second year of operation, Service Canada made progress on many long-term priorities. Canadians witnessed the new approach to service delivery take shape. We introduced many improvements to our services. We protected programs and services from abuse, and we made our operations more efficient and effective. We strengthened our partnerships across the Government of Canada, and with our provincial, territorial, municipal, and community partners. We met our commitment to report on our progress

Promoting a culture of service excellence

The Quebec Region has laid the foundation for a leadership project by experimenting with service excellence in three of its Service Canada Centres. The region has given six training sessions on this subject to 215 of its managers. These sessions, along with a coaching approach, promote the development of leadership qualities and skills in managing human resources, in both managers and employees alike. This initiative promotes a culture of service excellence.

and show accountability for results. Our employees strengthened their commitment to providing excellent service to Canadians.

Every day, thousands of Canadians turn to Service Canada for a diverse range of programs, services, and information. Whether they call us, visit our Web site, or drop by one of our locations, we are the face of government to those people. We have a duty to show them that we provide results—and that we bring care, professionalism, and integrity to our work with Canadians.

We look forward to reporting once again on our achievements in next year's annual report.

Appendix 1

Service Canada 2006–2007 expenditure profile* (millions of dollars)

	PLANNED SPENDING	AUTHORITIES	ACTUALS
Budgetary			
Operating costs (Vote 1 & 10)	563.3	580.8	571.1
Delivery cost related to:			
*Employment Insurance account	1,138.4	1,022.6	1,015.9
*Canada Pension Plan	190.6	225.4	220.2
Subtotal	1,329.0	1,248.0	1,236.1
Gross operating costs	1,892.3 ^a	1,828.8 ^a	1,807.2 ^a
Delivered on behalf of Human Resources and Social Development Canada (HRSDC)^b			
Voted grants and contributions (Vote 5 & 15)	686.1	756.4	680.6
Statutory payments:			
*Old Age Security	23,255.0	22,878.8	22,878.8
*Guaranteed Income Supplement	6,820.3	6,901.1	6,901.1
*Allowance payments	500.0	504.1	504.1
Subtotal statutory payments	30,575.0	30,284.0	30,284.0
Canada Pension Plan benefits	26,132.3	26,115.3	26,115.3
Employment Insurance benefits			
Part I	12,442.0	11,992.8	11,992.5
Part II	2,048.9	2,050.3	2,046.1
Subtotal Employment Insurance benefits	14,490.9	14,042.8	14,038.6
LMDA—System enhancement costs	7.6	7.6	5.5
LMDA—Office refit	1.0	1.0	0.7
Total statutory transfer payments	71,206.8^b	70,207.1^b	70,444.1^b
Total delivered on behalf of HRSDC	71,892.9	71,207.9	71,124.7
Consolidated total	73,785.2^c	73,035.9^c	72,931.9^c

a. Includes statutory items for employee benefit plans.

b. The financial strategy for Service Canada establishes that statutory funds, including Employment Insurance, Canada Pension Plan, Old Age Security, and voted grants and contributions related to the delivery of specified programs, are allocated annually by HRSDC.

c. This amount directly benefits Canadians or organizations, and is delivered on behalf of HRSDC.

* This profile for Service Canada is an extract of the Departmental Performance Report for HRSDC for fiscal year 2006–2007.

Appendix 2

List of Service Canada services

All Canadians

- Canada Revenue Agency access pilot
- Chinese Head Tax redress initiative
- Emergency Response
- Integrated Death Notification
(Ontario, as of September 2006)
- My Service Canada Account
- Passport receiving agent
- Pleasure craft licensing (as of April 2006)
- SIN Rapid Access (as of October 2006)

Seniors

- Canada Pension Plan (CPP) death benefits
- CPP retirement pension
- CPP survivor benefits
- Old Age Security (OAS) basic pension
- OAS Allowance
- OAS Guaranteed Income Supplement
- OAS international benefits
- OAS survivor benefits

People with disabilities

- Canada Access Grant for Students with Permanent Disabilities
- Canada Student Loans Program Permanent Disability Benefit
- Canada Study Grant for the Accommodation of Students with Permanent Disabilities
- CPP disability benefits
- Labour Market Agreements for People with Disabilities
- Opportunities Fund—Employers/Organizations
- Opportunities Fund—Individuals

Families

- Canada Education Savings Program
- CPP children's benefits
(orphan, disabled benefits)
- Employment Insurance (EI) compassionate care benefits
- EI maternity benefits
- EI parental benefits
- Newborn Registration Service
(Ontario, as of April 2006)

Workers and employers

- Apprenticeship Incentive Grant
- Canadian Agricultural Skills Service
- Canadian Forces Recruitment Awareness
- Career Navigator
- Citizenship and Immigration pilot projects in Quebec
- EI fishing benefits
- EI regular benefits
- EI sickness benefits
- Employer Sponsored Training initiative
- Employment Assistance Services
- Human Resource Management Information
- Job Alert
- Job Creation Partnerships
- Job Futures
- Job Posting and Matching
- Job Search and Job Match
- Job Search Assistance
- Labour Exchange
- Labour Market Information
- Labour Market Partnerships
- Record of Employment Web

- Report on Hiring Program
- Résumé Builder
- Royal Canadian Mounted Police Recruitment Awareness (as of September 2006)
- Self-Employment Benefit
- Services for Workers Who Have Lost Their Jobs
- Skills Development
- Targeted Assistance to EI Recipients
- Targeted Assistance to Older Workers
- Targeted Wage Subsidy
- Work-Sharing Program

Newcomers to Canada

- Employment Assistance Services
- Temporary Foreign Worker Program

Official language minority communities

- Enabling Fund

Youth

- Canada Education Savings Program
- Canada Student Loans Program
- Canada Summer Jobs
- Career Focus
- CPP disability benefits (18 to 25 years of age)
- CPP survivor benefits (18 to 25 years of age)
- Federal Public Sector Youth Internship Program
- Skills Link
- Youth Awareness

Appendix 3

Service Canada Service Charter

You can see the full text of the Service Charter on our Web site at www.servicecanada.gc.ca/en/about/charter/index.shtml.

Its key elements include:

Our commitment to you

We help you by making it easy to access government services. We provide you with:

- choice in how to contact us;
- information that is easy to understand; and
- service in the official language of your choice.

We offer you personalized service. We will:

- explain the things you need to know and make clear what you need to do;
- be helpful and respectful of your needs;
- give you the service you need or guide you to others who can help you;
- let you know when to expect a decision and, if you qualify for a financial benefit, when you will receive your first payment; and
- acknowledge any mistakes we make and take corrective measures.

Our promise to you

You have the right to:

- fair and unbiased service;
- a clear explanation of our decisions;
- the review of any decision; and
- security of private information.

Appendix 4

2006–2007 Service Canada Performance Scorecard

SERVICE STANDARDS AND RELATED PERFORMANCE MEASURES	2005–2006		2006–2007		Rating 06-07	2007–2008 Target
	Year End Target	Year End Result	Year End Target	Year End Result		
We provide service in the communities where you live.						
% of Canadians with access within 50 km of where they live	85%	93%	90%	95.1%	↑↑	90%
Number of points of service	420	416	516	587	↑↑	605 (actual)
We provide more convenient and extended hours of service.						
Telephone response:						
% of specialized calls answered by a CPP/OAS, CSLP, EI agent within 180 seconds	95%	70.8%*	95%	58.5%	↓	95%
% of general calls answered by a 1 800 O-Canada agent within 18 seconds	85%	69%	85%	85%	↑	85%
Number of Service Canada Centres with extended hours of service	40	44	60	53	↓	-
24/7 availability of Internet—information and transaction	98%	98%	98%	99.3%	↑↑	98%
We provide service in the official language of your choice—English or French.						
Number of official language complaints (Parts IV and VII)	-	11**	-	23	-	-
Number of official language minority community points of service	14	14	17	33	-	NIL
Recognizing the diversity of Canada, we are extending our reach to multilingual communities.						
Number of fact sheets/publications available in languages other than English and French	n/a	n/a	7	7	↑	4 (new publications)
Number of Aboriginal languages/dialects	n/a	n/a	8	7	↓	NIL
Number of foreign languages	n/a	n/a	12	12	↑	NIL
Our services are accessible to people with disabilities.						
Number of Service Canada Centres with improved accessibility	n/a	n/a	-	35	-	-
Number of forms available online in formats accessible for people with disabilities	5	0	10	11	↑↑	NIL
Our employees are knowledgeable and helpful, and will make sure you get what you need.						
% of employees registered in Service Excellence Certification Program	n/a	n/a	30%	26.4%	↓	30%
Employees who have completed Phase I of certification in service excellence	n/a	n/a	-	1,163	-	-
Client satisfaction survey results (May 2006 results)	-	-	-	84%	-	-

SERVICE STANDARDS AND RELATED PERFORMANCE MEASURES	2005–2006 Year End		2006–2007 Year End		Rating 06–07	2007–2008 Target		
	Target	Result	Target	Result				
We let you know when you should expect a decision on entitlement to services or benefits and, if you qualify, when your first payment will arrive.								
Expedient delivery:								
% of notification sent within seven days of receipt of applications	80%	63.2%*	80%	65.6%	↓	80%		
% of CPP retirement benefit payment or non-payment notification issued within first month of entitlement	85%	90.8%	85%	92.8%	↑↑	85%		
% of EI benefit payment or non-payment notification issued within 28 days of filing	80%	80.9%	80%	79.7%	↗	80%		
% of OAS basic benefit payment or non-payment notification issued within first month of entitlement	90%	94%	90%	94.1%	↑↑	90%		
% of SINs issued while you wait	n/a	n/a	90%	67%	↓	NIL		
% of pleasure craft licences issued in one visit	n/a	n/a	90%	80% (estimate)	↓	90%		
We want your views on how well we are serving you.								
% of Office for Client Satisfaction—Feedback replied to within seven working days of receipt	90%	n/a	90%	100%	↑↑	n/a		
Office for Client Satisfaction total feedback	-	508	-	1,996	-	NIL		
Compliments	-	70	-	304	-	-		
Complaints	-	230	-	734	-	-		
Suggestions	-	52	-	179	-	-		
Transfers to other departments	-	156	-	779	-	-		

* Due to changes in the calculation methodology, this figure is different from the one published in the 2005–2006 Service Canada Annual Report.

** Result represents six months' worth of data only (October 2005 to March 2006).

LEGEND:

↑↑	Results surpassed the objective	-	No targets established
↑	Results met the objective	n/a	No results available
↗	Results are at least 95% of the objective	NIL	No longer measured
↓	Results are below the objective		

VOLUMETRIC INFORMATION	2005–2006 Year End	2006–2007 Year End
Applications handled		
EI	2,806,368*	2,702,444
Canada Pension Plan total feedback	608,876*	614,173
OAS (applications processed—not including GIS automatic renewals)	870,553*	808,972
Passport	29,369	67,260
Pleasure craft licences	0	123,312
SIN requests processed through all modes	1,370,420*	1,564,224
Channel usage		
Service Canada Internet visits	5,430,558	22,364,438
Specialized telephone calls answered by an agent (CPP/OAS, CSLP, EI)	9,964,406*	9,606,096
General telephone calls answered by an agent (1 800 O-Canada)	1,154,335*	1,621,471
Telephone calls handled by the interactive voice response system	54,381,040*	49,541,252
Clients visiting Service Canada offices		
Assisted	630,495 <small>(new service offerings only)</small>	8,235,322
Self-served	281,921 <small>(new service offerings only)</small>	1,040,350

* Due to changes in terminology used to define the corresponding performance measure, this figure is different from the one published in the 2005–2006 Service Canada Annual Report.

Appendix 5

Tell us what you think!

Your opinions and comments on Service Canada's Annual Report are very important to us. We appreciate your taking the time to e-mail your feedback to us at annualreport@servicecanada.gc.ca, or to fill out and detach our feedback form below and send it to:

Service Canada
Policy, Partnerships and Corporate Affairs
140 Promenade du Portage
Phase IV, Room 1D119
Gatineau QC K1A 0J9

If you would like a reply, please provide your contact information.

We will keep your information private, and we will collect, manage, use, and disclose it in line with the requirements of the *Privacy Act*.

Tell us what you think!

Service Canada Annual Report Feedback Form

Full name _____

Address _____

City _____ Province _____ Postal code _____

Phone number _____

E-mail _____

Feedback (use the back if necessary)

Comments

Commentaires

Commentaires (utiliser le verso de la fiche au besoin)

Courriel

Numéro de téléphone

Ville

Province

Code postal

Adresse

Prénom et nom

du Rapport annuel 2006-2007 de Service Canada! Dites-nous ce que vous pensez

Si vous désirez obtenir une réponse, veuillez inscrire vos coordonnées.
Vous renseignez des informations personnelles. Ils seront recueillis, gérés, utilisés et communiqués conformément aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Gatineau (Québec) K1A 0J9

Phase IV, pièce 1 D119

140, promenade du Portage

Politiques, Partenariats et Affaires ministérielles

Service Canada

Votre opinion et vos commentaires sur le Rapport annuel 2006-2007 de Service Canada sont très importants pour nous. Nous vous remercions de bien vouloir prendre le temps de nous en faire part. Pour ce faire, vous pouvez envoyer un courriel à l'adresse rapportannuel@servicecanada.gc.ca ou remplir la fiche de commentaires ci-dessous et nous la faire parvenir à l'adresse suivante :

Dites-nous ce que vous en pensez!

Anexe 5

DONNÉES QUANTITATIVES	
	Demandes traitées
Assurance-emploi	2 702 444
Régime de pensions du Canada	614 173
Supplément de revenu garanti)	808 972
Sécurité de la vieillesse (excluant le renouvellement automatique du	870 553*
Passports	67 260
Permis d'embuscade de plaisance	123 312
Demandes de numéro d'assurance sociale (tous les modes de présentation)	1 370 420*
Données ventilées par modes de présentation	
Visites sur le site Web de Service Canada	5 430 558
Appels non généraux traités par un agent spécialisé du RPC, de la SV,	9 964 406*
du PCPE ou de l'AE	
Visites dans un bureau de Service Canada	1 621 471
Appels généraux traités par les agents de la ligne 1 800 O-Canada	1 154 335*
Appels traités par le système de réponse vocale interactive	54 381 040*
Visites dans un bureau de Service Canada	49 541 252
Citoyens ayant reçu les services d'un agent	630 495
(nouveaux services 8 235 322 seulement)	
Libre-service	281 921
(nouveaux services 1 040 350 seulement)	
En raison de changements apportés à la terminologie utilisée pour définir la mesure du rendement correspondante, ce chiffre est différent de celui publié dans le Rapport annuel 2005-2006 de Service Canada.	

NORMES DE SERVICE ET MESURES DE RENDEMENT CONNECTÉS									
	2005-2006	2006-2007	Fin d'exercice	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat
	2005-2006	2006-2007	Fin d'exercice	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat
Nous vous indiquons la date à laquelle vous devriez savoir si vous êtes admissible à des services ou à des prestations et, si oui,									
Prestation de services sans délai :									
Pourcentage d'avis envoyés dans les sept jours suivant la réception de la demande	80 %	63,2 %*	80 %	65,6 %	↑	80 %			
Pourcentage des prestations de retraite du RPC versées ou des avis de non-paiement envoyés dans les 28 jours suivant la date de la demande	80 %	80,9 %	80 %	79,7 %		80 %			
Pourcentage des prestations d'assurance-emploi versées ou des avis de non-paiement envoyés dans les 28 jours suivant la date de la demande	80 %	80,9 %	80 %	79,7 %		80 %			
Pourcentage des prestations de retraite du RPC versées ou des avis de non-paiement envoyés dans les 28 jours suivant la date de la demande	85 %	90,8 %	85 %	92,8 %	↓ ↑	85 %			
Pourcentage des prestations de retraite du RPC versées ou des avis de non-paiement envoyés dans les 28 jours suivant la date de la demande	85 %	90,8 %	85 %	92,8 %	↓ ↑	85 %			
Pourcentage des prestations d'assurance-emploi versées ou des avis de non-paiement envoyés dans les 28 jours suivant la date de la demande	80 %	80,9 %	80 %	79,7 %		80 %			
Pourcentage des prestations de base de la Sécurité de la vieillesse versées ou des avis de non-paiement envoyés dans les 28 jours suivant la date de la demande	90 %	94 %	90 %	94,1 %	↓ ↓	90 %			
Pourcentage des prestations de base de la Sécurité de la vieillesse versées ou des avis de non-paiement envoyés dans les 28 jours suivant la date de la demande	90 %	94 %	90 %	94,1 %	↓ ↓	90 %			
Nombre total de commentaires transmis au Bureau de la satisfaction des clients des commentaires auxquels on a donné suite dans les sept jours	-	508	-	1 996	-	NIL			
Pourcentage des commentaires transmis au Bureau de la satisfaction des clients	90 %	s.o.	90 %	100 %	↓ ↓	s.o.			
Nous voulons connaître votre opinion sur la qualité de nos services									
Sur-le-champ	s.o.	s.o.	90 %	67 %	↑	NIL			
Pourcentage des numéros d'assurance sociale délivrés	90 %	s.o.	90 %	67 %	↑	NIL			
Une seule visite (estimation)	90 %	s.o.	90 %	80 %	↑	90 %			
Pourcentage des permis d'embarcation de plaisance délivrés en une seule visite	90 %	s.o.	90 %	80 %	↑	90 %			
Nous voulons connaitre votre opinion sur la qualité de nos services									
Transfert à d'autres ministères	-	156	-	779	-	-			
Suggérations	-	52	-	179	-	-			
Plaintes	-	230	-	734	-	-			
Eloges	-	70	-	304	-	-			
En raison de changements apportés à la méthode de calcul, ce chiffre est différent de celui publié dans le Rapport annuel 2005-2006									
** Ce résultat n'a été établi qu'avec les données équivalentes à une période de six mois (octobre 2005 à mars 2006).									
de Service Canada.									

Fiche de rendement de Service Canada pour 2006-2007									
NORMES DE SERVICE ET MESURES DE RENDEMENT CONNEXES									
Objectif	Fin d'exercice	Fin d'exercice	Objectif	Fin d'exercice	Objectif	Fin d'exercice	Objectif	Fin d'exercice	Objectif
2006-2007	2006-2007	2006-2007	2006-2007	2006-2007	2006-2007	2006-2007	2006-2007	2006-2007	2006-2007
Nombre de prolongations nos heures de service pour mieux vous servir	90 %	95,1 %	90 %	93 %	95 %	70,8 %*	95 %	58,5 %	95 %
Nous offrons des services dans les collectivités, là où vous vivez	90 %	95,1 %	90 %	93 %	95 %	70,8 %*	95 %	58,5 %	95 %
Nombre de Canadiens ayant accès aux services dans un rayon de 50 km de leur domicile	85 %	90 %	90 %	93 %	95 %	70,8 %*	95 %	58,5 %	95 %
Nombre de points de services	420	416	516	587	605	(nombre réel)			
Service téléphonique :									
Pourcentage d'appels non générés traités par un agent spécialiste du RPC, de la SV, du PCP ou de l'AE en 180 secondes	85 %	69 %	85 %	85 %	85 %	du RPC, de la SV, du PCP ou de l'AE en 180 secondes	85 %	69 %	85 %
Nombre de Canadiens ayant des heures d'ouverture prolongées	40	44	60	53	44	tempo sur Internet	98 %	98 %	98 %
Nous vous servons dans la langue officielle de votre choix - français ou anglais	23	-	11**	-	11**	Loi sur les langues officielles (parties IV et V) de la	-	23	-
Nombre de points de services destinés aux communautés minoritaires	14	14	17	33	14	de langue officielle	98 %	98 %	98 %
Tenant compte de la diversité du Canada, nous étendons nos services aux communautés multilingues	4	7	7	7	7	Autres que le français et le français	4	7	7
Nombre de fiches de renseignements et de publications en langues	8	8	7	7	7	offres des services	NIL	8	7
Nombre de langues étrangères dans lesquelles nous offrons des services	12	12	12	12	12	Nombre de langues étrangères dans lesquelles nous offrons des services	NIL	12	12
Nos services sont accessibles aux personnes handicapées									
Nombre de Centres Service Canada offrant un accès amélioré	35	-	35	-	-	Nombre de Centres Service Canada offrant un accès amélioré	-	35	-
Nombre de formulaires offerts en ligne en médias substituts	10	11	11	11	11	Nombre de formulaires offerts en ligne en médias substituts	-	10	11
Note personnelle compétent et serviable répond à vos besoins									
Nombre d'employés ayant terminé le premier vollet du programme d'accréditation en excellente du service	1163	-	1163	-	-	Nombre d'employés ayant terminé le premier vollet du programme d'accréditation en excellente du service	-	1163	-
Résultats du sondage sur la satisfaction des clients (mai 2006)	84 %					Résultats du sondage sur la satisfaction des clients (mai 2006)	-	84 %	-

Protocole de service de Service Canada

Le texte intégral du Protocole de service se trouve sur notre site Web, à l'adresse www.servicecanada.gc.ca/fr/ausujet/charter/index.shtml.

Le Protocole se résume ainsi :

- Nous vous aidons en simplifiant l'accès aux services du Gouvernement. Nous vous offrons :
- un choix de moyens pour nous joindre;
- de l'information facile à comprendre;
- un service dans la langue officielle de votre choix.

Notre engagement

- Nous vous offrons un service personnalisé. Nous allons :
 - vous renseigner et vous expliquer ce que vous devrez faire;
 - vous aider tout en respectant vos besoins;
 - vous offrir le service dont vous avez besoin ou vous diriger vers d'autres ressources pertinentes;
 - vous indiquer la date prévue d'une décision et, si vous êtes admissible à des prestations, la date du premier versement;
 - reconnaître nos erreurs et prendre les mesures qui s'imposent.

Vous aurez droit à :

Notre garantie

- une explication claire de nos décisions;
- un service juste et impartial;
- la révision de toute décision;
- la protection de vos renseignements personnels.

Services aux nouveaux arrivants au Canada

Services aux communautés minoritaires

Services aux jeunes

- Fonds d'habilitation
- Programmes de langue officielle
- Services d'aide à l'emploi
- Programme des travailleurs étrangers temporaires
- Programmes pour les personnes handicapées
- Connexion compétences
- Emplois d'été Canada
- Objectif carrière
- Prestations pour enfant de cotisation invalidité du RPC (18 à 25 ans)
- Prestations de survie au RPC (18 à 25 ans)
- Programmes canadiens de prêts aux étudiants
- Programme canadien pour l'échange-études
- Programme de stages pour les jeunes dans le secteur public fédéral
- Sensibilisation jeunesse

- Subventions salariales cibles
- Subvention incitative aux apprenants
- Services offerts aux travailleurs ayant perdu leur emploi
- Services de placement
- Services d'aide à l'emploi
- Compétences en agriculture
- Service canadien de développement des
- Relève d'emploi sur le Web (RE Web)
- Recherche d'emploi et jumelage
- Canada au Québec
- Projets pilotes de citoyenneté et immigration
- Programme Travail Partage
- Assurance-emploi
- Programme d'avocat d'assurance-emploi
- Prestations régulières de l'assurance-emploi
- Prestations pour travailleurs autonomes
- Prestations de pêcheur de l'assurance-emploi
- Prestations de maladie de l'assurance-emploi
- Partenariats sur le marché du travail
- Partenariats pour la création d'emplois
- Navigation carrière
- Assurance-emploi
- Projets pilotes de Citoyenneté et Immigration
- Programme Travail Partage
- Canada au Québec
- Projets pilotes de Citoyenneté et Immigration
- Relève d'emploi sur le Web (RE Web)
- Service canadien de développement des
- Services offerts aux travailleurs ayant perdu leur emploi
- Subventions salariales cibles

Liste des services offerts par Service Canada

Anexe 2

SERVICES DES DESTINÉS À L'ENSEMBLE DE LA POPULATION CANADIENNE

- Accès rapide au NAS (depuis octobre 2006)
- Fonction intégrée d'avis de décès (en Ontario depuis septembre 2006)
- Mesures d'intervention en cas d'urgence
- Mon dossier Service Canada
- Paiement à titre gracieux aux immigrants d'origine chinoise à qui on a imposé une taxe d'entrée
- Permis d'embarcation de plaisance (depuis avril 2006)
- Projets pilote d'accès aux services de l'Agence du revenu du Canada
- Services d'agents receptoriens des demandes de passeport
- Pension de la Sécurité de la Vieillesse (SV)
- Allocation de la Sécurité de la Vieillesse (SV)
- Pension de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC)
- Prestations de base de la SV
- Prestations de décès du RPC
- Prestations de survie de la SV
- Prestations de survieant du RPC
- Prestations internationales de la SV
- Supplément de revenu garanti de la SV
- Ententes sur le marché du travail pour les personnes handicapées
- Fonds d'intégration pour les personnes handicapées – Employeurs/organisations handicapées
- Fonds d'intégration pour les personnes handicapées – Particuliers

SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- Campagne de recrutement des Forces canadiennes royale du Canada (depuis septembre 2006)
- Campagne de recrutement de la Gendarmerie royale du Canada (depuis septembre 2006)
- Concierge de CV
- Développement des compétences
- Emploi-Avenir
- Information sur la gestion des ressources humaines
- Information sur le marché du travail pour les personnes handicapées
- Initiatrice Formation paraînée par l'employeur

SERVICES AUX TRAVAILLEURS ET AUX EMPLOYEURS

- Affichage d'offres d'emploi et jumelage
- Aide à la recherche d'emploi
- Aide cible pour les prestataires de l'assurance-emploi
- Aide cible pour les travailleurs âgés
- Aide-emploi
- Campagne de recrutement de la Gendarmerie royale du Canada (depuis septembre 2006)
- Campagne de recrutement de la Gendarmerie royale du Canada (depuis septembre 2006)
- Concierge de CV
- Développement des compétences
- Emploi-Avenir
- Information sur la gestion des ressources humaines
- Initiatrice Formation paraînée par l'employeur
- Information sur le marché du travail pour les personnes handicapées
- Initiative Formation paraînée par l'employeur
- Programme canadien pour l'énergie-études
- Prestations parentales de l'assurance-emploi
- Prestations de matière de l'assurance-emploi
- Prestations de compensation de l'assurance-emploi et prestations pour enfant de cotisant invalide)
- Prestations d'enfant du RPC (prestations d'orphelin avril 2006 en Ontario)
- Service d'enregistrement des nouveautés (depuis avril 2006)

SERVICES AUX FAMILLES

- Accès à l'assurance permanente
- Subvention canadienne visant les mesures d'adaptation pour les étudiants ayant une incapacité permanente
- Subvention canadienne d'accès pour étudiants ayant une incapacité permanente
- Prêt d'études canadien – Disposition applicable aux étudiants ayant une invalidité permanente aux étudiants ayant une incapacité permanente
- Présentations d'invalidité du RPC

a. Comprend les postes législatifs des régimes d'avantages sociaux des employés.

b. La stratégie financière de Service Canada établit que les paiements de transfert législatifs, dont l'assurance-emploi, le régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse ainsi que les subventions et les contributions votées, qui sont liés à la prestaison de programmes déterminés, sont alloués annuellement par RHSC.

c. Sommes profitant directement aux Canadiens ou aux organismes et ensembles pour le compte de RHSC.

* Ce portrait financier de Service Canada est extrait du Rapport de planification ministérielle de RHSC pour l'exercice financier 2006-2007.

Postes budgétaires	Coûts de fonctionnement (crédits 1 et 10)	563,3	580,8	571,1
*Coût de prestation des services :				
*Régime de pensions du Canada	190,6	225,4	220,2	
Sous-total	1 329,0	1 248,0	1 236,1	
Coûts de fonctionnement bruts	1 892,3 ^a	1 828,8 ^a	1 807,2 ^a	
Pour le compte de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) b	686,1	756,4	680,6	
Subventions et contributions votées (crédits 5 et 15)	23 250,0	22 878,8	22 878,8	
*Sécurité de la vieillesse				
*Sécurité de revenu garantie	6 820,3	6 901,1	6 901,1	
*Allotcations	500,0	504,1	504,1	
Sous-total - Autres paiements législatifs	30 575,0	30 284,0	30 284,0	
Présentations du Régime de pensions du Canada	26 132,3	26 115,3	26 115,3	
Présentations d'assurance-emploi	12 442,0	11 992,5	11 992,5	
Partie II	2 048,9	2 050,3	2 046,1	
Sous-total - Prestations d'assurance-emploi	14 490,9	14 042,8	14 038,6	
EDMT - Coûts de remènagement des locaux	7,6	7,6	5,5	0,7
Total - Paiements de transfert législatifs	71 206,8 ^b	70 207,1 ^b	70 444,1 ^b	
Total - Pour le compte de RHDSC	71 892,9	71 207,9	71 124,7	
Grand total	73 785,2 ^b	73 035,9 ^b	72 931,9 ^b	

Portrait financier de Service Canada pour l'exercice 2006-2007*

(en millions de dollars)

Annexe 1

de nouveau notre rapport annuel.

point sur nos réalisations l'an prochain en publiant Ce sera donc avec plaisir que nous ferons encore le

de professionnalisme et en étant intégrés.

nous avons à cœur de bien les servir, en faisant preuve pouvons leur donner ce à quoi ils s'attendent, et que c'est nous. Nous devons leur démontrer que nous de nos bureaux, pour eux, le gouvernement du Canada, visitent notre site Web ou qu'ils se rendent dans l'un



l'excellence du service.

permettant de promouvoir la culture de humaines. Il s'agit là d'une initiative leadership pour bien gérer les ressources perfectionner leurs compétences en gestionnaires aux employés de séances, de même que la démarche axée participé à 6 séances de formation. Ces 215 gestionnaires de la région ont Centres Service Canada. Ainsi, à un projet mis sur pied dans 3 des régions du Québec a réussi à combiner leadership et excellence du service grâce

service à l'honneur

Qui's communiquent avec nous par téléphone, qui's des programmes et des services du Gouvernement. Avec Service Canada pour en apprendre plus au sujet chaque jour, des milliers de Canadiens communiquent

d'excellents services aux Canadiens.

nos employés ont réitéré leur détermination à offrir complète de nos progrès et des résultats obtenus. Enfin, Nous avons respecté notre engagement en rendant administrations municipales et le milieu communautaire

Gouvernements provinciaux et territoriaux, les

Gouvernement fédéral ainsi qu'avec les

partenariats avec les autres organisations du

de nos activités. Nous avons renforcé nos services, et nous avons accru l'efficacité et l'efficience les risques de fraude associés aux programmes et aux fusions. Nous avons fait le nécessaire pour minimiser

avons amélioré nos services de bon nombre de nouvelle approche de prestations de services. Nous

Canadiens ont pu observer l'évolution de notre

nombreuses priorités à long terme. Ainsi, les

Au cours de sa deuxième année d'existence, Service

regrouper sous un même toit.

Il faut du temps pour transformer la façon dont le

Regard sur l'avenir

membres des minorités visibles. Des diplômés des niveaux collégial et universitaire avons lancé une campagne de recrutement auprès pleinement leur nouvelle carrière. Pour y parvenir, nous des personnes qui sont déterminées à embrasser bureaux sont situés. Nous devons donc embaucher représentent bien la diversité des collectivités où nous nous devons attirer de nouveaux employés qui personnes occupent les bons emplois. Pour ce faire, Nous voulons que, dans notre organisation, les bonnes

Canadiens

veulent tout faire pour aider les Nos embuchons des gens qui

administration fédérale.

par le caractère en vu de faire prospérer les autres ministères et organismes fédéraux de notre expertise en matière de prestations de services. En collaboration avec l'École de la fonction publique du Canada, nous élaborons un programme de formation en excellence du service et assurons sa mise en œuvre à l'échelle de

Nous élaborons un programme de formation en excellence du service pour l'ensemble du gouvernement

Volà la preuve que nos employés ont à cœur l'intégrité, l'éthique et le respect des citoyens dans le cadre de leur travail et qu'ils contribuent grandement à l'instauration d'une culture de l'excellence du service.

domaine des technologies de l'information.

l'Innovation et la Technologie 2000/ de l'organisme Gouvernement Technologie Exibition and Conference pour les prix Distinction 2000 (GTEC), prix qui souligne l'innovation dans le

Deux équipages de service Canada étaient également en

de la région de l'Ontario à l'élu le prix Qi de niveau 3 (excellence) lors de la Foire de la qualité dans le secteur public qui a eu lieu à Toronto.

Nous avons créé les Prix d'excellence de Service Canada

des maintenant », a-t-il déclaré.

Il fallait une journée entière de recherche à l'agent de Service Canada, qui est la même passe par le bureau d'Anciens combattants Canada en se rendant au travail le lendemain matin pour en savoir plus, mais il a pu rappeler l'ancien combattant pour lui communiquer les renseignements requis. Ce dernier était très surpris qu'un agent prenne tout ce temps pour aider. « Comme nous ne serons pas toujours là, aussi bien profiter de vos excellents services

de Regina afin qu'on l'aide à trouver une broche pour attacher ses médailles au veston qu'il devrait porter pour le jour du Souvenir, la semaine suivante. Pour ne pas le faire attendre, les employés du Centre Service Canada ont promis de le rappeler pour lui donner les renseignements requis. Ils ont composé le 1 800 O-Canada, puis communiqué avec Anciens combattants Canada, la Légion royale canadienne et même le manège militaire de l'endroit afin de savoir comment obtenir la broche tant recherchée.

Des services bien mérités

Canada ont terminé la première partie du programme d'accréditation en excellence.

Plus de 1 100 employés de Service Canada.

Afin de renforcer les acquis, nous avons mis en œuvre un projet pilote permettant aux gestionnaires nécessaires pour appuyer le personnel participant au programme d'accréditation en excellence. Ce projet, intitulé « Les employés d'abord », vient renforcer l'engagement de notre organisation : faire en sorte que les citoyens soient au cœur de toutes nos activités.

Dans le cadre du programme d'accréditation en excellence, nous avons mis en œuvre un programme d'accréditation en excellence pour tous les employés. Ainsi, nous avons mis en œuvre un programme d'accréditation en excellence pour tous les employés.

Le Collège Service Canada offre le volant « en classe » du programme d'accréditation en excellence pour tous les employés. Ainsi, nous avons mis en œuvre un programme d'accréditation en excellence pour tous les employés.

Le Programme d'accréditation en excellence du service

Nous formons nos employés et leur donnons les outils nécessaires pour qu'ils puissent offrir des services de qualité.



Le Collège Service Canada

Le Collège offre des cours et des programmes de grande qualité, tous axés sur l'excellence du service. Le Collège offre des cours et des programmes de grande qualité, tous axés sur l'excellence du service. Il existe à la présentation de services et à mettre en valeur les possibilités de carrière dans ce domaine au sein d'entreprises, lui-même repartis par un nombre grandissant d'organisations, tant au Canada qu'à l'étranger. L'un des principaux objectifs du Collège consiste à reconnaître officiellement les professions et la formation, axe sur l'aspect pratique et visant à assurer l'excellence du service, est fondée sur et l'adoption des comportements essentiels pour citoyens bénéficiant d'environnement et de conseils au-delà des attentes.

Le Collège offre des cours et des programmes de grande qualité, tous axés sur l'excellence du service. Il existe à la présentation de services et à mettre en valeur les possibilités de carrière dans ce domaine au sein d'entreprises, lui-même repartis par un nombre grandissant d'organisations, tant au Canada qu'à l'étranger. L'un des principaux objectifs du Collège consiste à reconnaître officiellement les professions et la formation, axe sur l'aspect pratique et visant à assurer l'excellence du service, est fondée sur et l'adoption des comportements essentiels pour citoyens bénéficiant d'environnement et de conseils au-delà des attentes.

Le Collège Service Canada, qui a officiellement ouvert ses portes en septembre 2006 à Regina, est établissement d'enseignement national de notre organisation. Il s'inspire du concept d'université et d'entreprise, lui-même repartis par un nombre grandissant d'organisations, tant au Canada qu'à l'étranger. L'un des principaux objectifs du Collège consiste à reconnaître officiellement les professions et la formation, axe sur l'aspect pratique et visant à assurer l'excellence du service, est fondée sur et l'adoption des comportements essentiels pour citoyens bénéficiant d'environnement et de conseils au-delà des attentes.



L'objectif : instaurer une culture d'excellence du service en offrant aux employés une formation et des outils efficaces, en encourageant l'innovation et en appuyant l'émergence du leadership et des capacités pour offrir des services axés sur les citoyens.

Service Canada reconnaît qu'on ne peut offrir d'excellents services qu'avec l'aide d'employés bien informés et avancés. Or, nos employés, qui possèdent des qualités, sont déterminés à offrir aux citoyens les meilleurs services qu'ils soient.

Au cours de notre première année d'existence, il nous est apparu clairement que nous devions investir dans notre personnel pour assurer l'excellence du service. Nous nous sommes donc employés à créer un milieu de travail positif et favorable, en plus de faire valoir la profession d'agent de service aux citoyens comme une aventure à la fois enrichissante et intéressante pour les personnes intéressées au service à la clientèle.

Service Canada pour souligner la contribution exceptionnelle de ses employés à l'attente des objectifs en matière d'excellence du service.

Nous avons enfin instauré les Prix d'excellence de faire carrière dans le domaine du service à la clientèle. Nous avons également établi le Prix d'excellence du service Canada pour souligner la contribution exceptionnelle de ses employés à l'attente des objectifs en matière d'excellence du service.

Dans le but de constituer un effectif solide, nous avons également établi le Prix d'excellence du service.

La deuxième année, nous avons continué d'aider nos employés à perfectionner leurs compétences leur permettant d'offrir des excellents services. Pour ce faire, nous avons créé le Collège Service Canada et le programme d'accréditation en excellente du service.

Objectif : instaurer une culture d'excellence du service en offrant aux employés une formation et des outils efficaces, en encourageant l'innovation et en appuyant l'émergence du leadership et des capacités pour offrir des services axés sur les citoyens.

Service Canada reconnaît qu'on ne peut offrir d'excellents services qu'avec l'aide d'employés bien informés et avancés. Or, nos employés, qui possèdent des qualités, sont déterminés à offrir aux citoyens les meilleurs services qu'ils soient.

Au cours de notre première année d'existence, il nous est apparu clairement que nous devions investir dans notre personnel pour assurer l'excellence du service. Nous nous sommes donc employés à créer un milieu de travail positif et favorable, en plus de faire valoir la profession d'agent de service aux citoyens comme une aventure à la fois enrichissante et intéressante pour les personnes intéressées au service à la clientèle.

L'excellence du service élève au rang de culture

Chapitre 5

Nous renforçons la gestion financière et la responsabilisation

Les Canadiens s'attendent à ce que nous utilisions judicieuxement les fonds publics et que nous minimisions le plus possible les couts de nos activités. Ils s'attendent également à ce que nous rendions compte des sommes que nous dépensons. Au cours de notre deuxième année d'existence, nous avons entrepris l'élaboration d'un nouveau système informatisé de gestion et de présentation de l'information sur le rendement qu'il nous permettra de mieux répondre aux attentes des Canadiens.

Le Bureau du conseiller en équité joue un rôle essentiel, puisqu'il aide le personnel de Service Canada à aborder des situations complexes et de nature délicate. En 2006-2007, le Bureau du conseiller en équité a été sollicité pour 29 situations problématiques, ce qui a permis de renforcer les liens avec les organismes communautaires.

En 2006-2007, nous avons renforcé nos mécanismes de responsabilisation en nommant une conseillère en équité, qui examine de manière objective les problèmes soulevés par les organismes bénévoles qui nous aident à offrir les services dans la collectivité. Notre conseillère en équité est à l'écoute des préoccupations de nos partenaires et nous avons renforcé nos mécanismes de responsabilisation en nommant une conseillère en équité, qui examine de manière objective les problèmes soulevés par les organismes bénévoles qui nous aident à offrir les services dans la collectivité.

Notre conseiller en équité est à l'écoute des préoccupations de nos partenaires

C'est aussi à elle que s'adressent les organismes nos partenaires exprimant leurs préoccupations. Assurant la présentation de services lorsqu'ils s'intéroge sur le respect des règles régissant l'attribution des subventions et des contributions, lesquelles leur permettent d'offrir des services essentiels dans la collectivité. Enfin, la conseillère en équité observe l'évaluation que fait Service Canada des propositions de services dans le cadre des processus d'appel de projet soumises par les organismes de préservation de la biodiversité dans la province de Québec.

Le rôle de la conseillère en équité consiste à établir assurant la présentation de services lorsqu'ils s'intéroge sur le respect des règles régissant l'attribution des subventions et des contributions, lesquelles leur permettent d'offrir des services essentiels dans la collectivité. Enfin, la conseillère en équité observe l'évaluation que fait Service Canada des propositions de services dans le cadre des processus d'appel de projet soumis par les organismes de préservation de la biodiversité dans la province de Québec.

Le rôle de la conseillère en équité consiste à établir une relation de confiance avec les partenaires et les bénévoles qui œuvrent dans la collectivité. Elle doit être capable de faire évoluer les partenaires et les bénévoles qui œuvrent dans la collectivité. Elle doit être capable de faire évoluer les partenaires et les bénévoles qui œuvrent dans la collectivité.

Le rôle de la conseillère en équité consiste à établir une relation de confiance avec les partenaires et les bénévoles qui œuvrent dans la collectivité. Elle doit être capable de faire évoluer les partenaires et les bénévoles qui œuvrent dans la collectivité.

Le rôle de la conseillère en équité consiste à établir une relation de confiance avec les partenaires et les bénévoles qui œuvrent dans la collectivité. Elle doit être capable de faire évoluer les partenaires et les bénévoles qui œuvrent dans la collectivité.

Le rôle de la conseillère en équité consiste à établir une relation de confiance avec les partenaires et les bénévoles qui œuvrent dans la collectivité. Elle doit être capable de faire évoluer les partenaires et les bénévoles qui œuvrent dans la collectivité.

Le rôle de la conseillère en équité consiste à établir une relation de confiance avec les partenaires et les bénévoles qui œuvrent dans la collectivité. Elle doit être capable de faire évoluer les partenaires et les bénévoles qui œuvrent dans la collectivité.

Le rôle de la conseillère en équité consiste à établir une relation de confiance avec les partenaires et les bénévoles qui œuvrent dans la collectivité. Elle doit être capable de faire évoluer les partenaires et les bénévoles qui œuvrent dans la collectivité.

commentaires de la part des Canadiens

1996

Le Bureau de la satisfaction des clients a régu



Dites-nous ce que vous pensez de nos services!

Un citoyen n'avait pas régul son chequie d'assurance-emploi dans le délai prescrit de 28 jours, et il ne parvenait pas à savoir pourquoi sa demande n'était toujours pas traitée. Il a alors communiqué avec le Bureau de la satisfaction des clients pour obtenir de l'aide. Rapidement, le personnel du Bureau a découvert que le citoyen en question et son ancien employeur n'avaient pas indiqué le bon numéro d'assurance sociale sur ses documents. Une fois l'erreur corrigée, le client a régul ses prestations et s'est dit satisfait des services régul.

Grâce à notre fiche de rendement, nous informons les Canadiens des progrès marqués.



La fiche de commentaires

Parmi les 1 996 commentaires reçus, 779 avaient trait aux autres ministères, 734 étaient des plaintes, 304, des éloges, et 179, des suggestions. Le Bureau de la satisfaction des clients en fait l'analyse et a ainsi pu déterminer en quoi Service Canada pouvait améliorer les services qu'il offre aux Canadiens. Afin d'assurer la confidentialité des demandes, le Bureau a offert à ses agents partout au pays une formation sur les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur l'accès à l'information.

de communiquer avec nous pour nous faire part de leurs idées et de leurs commentaires en ce qui a trait aux services qu'ils ont reçus de Service Canada.

En 2006-2007, nous avons mis sur pied une ligne téléphonique sans frais (1-866-506-6906) spécifiquement pour le Bureau de la satisfaction des clients. Il est donc plus facile pour les Canadiens de nous faire part de leurs commentaires sur nos services, quels qu'ils soient. Au cours de l'année, le Bureau de la satisfaction des clients a respecté ses engagements à l'égard des Canadiens. Ainsi, son personnel a répondu à 99,9 % des appels dans un délai de 24 heures et donne suite à la totalité des demandes dans les 7 jours suivant leur présentation. Le fait que nous ayons répondu à la satisfaction des Canadiens les a incités à continuer

Le Bureau de la satisfaction des clients

Coume toute organisation détermine à assurer l'excellence, nous voulons savoir ce que les gens pensent de nos services. Les Canadiens peuvent nous communiquer leurs commentaires par téléphone, au 1 800 Q-Canada, par Internet, à l'adresse www.serviccanada.gc.ca, ou en personne, dans un Centre Service Canada.

Nous donnons aux Canadiens les moyens de nous faire part de leur opinion

- A l'échelle nationale, dans 94,1 % des cas, nous avons effectué le premier versement de la pension de base de la Sécurité de la vieillesse ou envoyé un avis de non-paiement au cours du premier mois d'admissibilité.

Des résultats et des rapports pour en rendre compte

Objectif : Exercer une administration publique responsable en obtenant des résultats pour que nous avons établies, nous l'avons améliorée afin qu'elle mesure nos respectons les normes de service que nous avons encore établies, nous l'avons améliorée afin la méthode de calcul liée à certains indicateurs afin de produire des résultats encore plus exacts et de mieux illustrer notre rendement. Notre fiche de rendement pour 2006-2007 démontre que nous avons atteint ou surpassé la plupart de nos objectifs.

Voici quelques-unes de nos réalisations :

- Nous avons élargi notre réseau de prestation pour l'année.
- Nous avons augmenté le volume d'appels à la ligne pour l'année.
- Même si le volume d'appels a augmenté de près de 29 %, nous avons quand même respecté notre objectif et répondu à 85 % des appels à la ligne dans 18 secondes.
- Dans 92,8 % des cas, nous avons effectué le premier versement de la pension de retraite du régime de pensions du Canada ou envoyé un avis de non-paiement au cours du premier mois d'admissibilité, et ce pour l'ensemble du pays,

qui avait été fixé.

ce qui est bien supérieur à l'objectif de 85 %

de notre rendement et de notre fiche de

note rendement pour assurer le suivi continu de notre rendement et montrer aux Canadiens dans En 2006-2007, en plus d'utiliser notre fiche de

Nous démontrons clairement notre rendement

partenaires communautaires.

qui se penche sur les problèmes soulevés par nos

avons également nommé une conseillère en équité,

et renforce nos processus de suivi du rendement. Nous

avons continué de rendre compte des progrès marqués

Au cours de notre deuxième année d'existence, nous

s'attendent de la part de leur gouvernement.

financière responsables auxquelles les Canadiens

adopte les méthodes de gestion et d'administration

leurs suggestions ou leurs plaintes. Nous avons aussi

pour communiquer leurs commentaires, leurs éloges,

des clients, auquel les Canadiens peuvent s'adresser

Nous avons également établi le Bureau de la satisfaction

nous permettant de faire rapport des programmes

demandes, nous avons créé une fiche de rendement

en matière d'excellence du service. Pour appuyer nos

allier nos permettre de remplir notre engagement

activités et des attentes — claires et mesurables — qui

de service, dans lesquels nous avons dressé la liste des

au cours de notre première année d'existence, nous

efficace et efficiente et à en rendre compte.

transparence, à réaliser ses activités de manière

Service Canada s'engage à faire preuve de

au cours de notre première année d'existence, nous

les citoyens et le gouvernement et en accroissant la transparence des rapports.

Objetif : Exercer une administration publique responsable en obtenant des résultats pour

Chapitre 4

Un premier contact réussi

Les résidents de Grise Fiord et de Resolute, deux collectivités du Nunavut, ont eu la possibilité d'en apprendre plus sur certains programmes du gouvernement du Canada, comme l'assurance-emploi et la Sécurité de la vieillesse, grâce au partenariat établi entre Service Canada et la Chambre de commerce régionale de Baffin. Les deux organisations ont uni leurs efforts afin d'aider les gens à obtenir les renseignements souhaités dans le cadre de deux foires commerciales. De nombreuses personnes de la région ont ainsi eu leur tout premier contact avec le gouvernement fédéral.



- établir des partenariats avec des organismes communautaires afin de constituer le groupe consultatif extrême sur les services pour les personnes handicapées, lequel nous permettra de mieux comprendre les besoins des personnes handicapées du Canada;

chevronnées du secteur bénévole canadien. Fardeau bureaucratique lié aux programmes de nombreux organismes sans but lucratif, le offre d'excellents conseils afin d'alléger, pour le secteur bénévole et communautaire du Canada, composé de représentants consultatif du secteur bénévole et communautaire du Canada, ceci par l'entremise du Comité Gouvernementaux, ceci par l'entremise du Comité fardeau bureaucratique lié aux programmes de nombreux organismes sans but lucratif, le

Service Canada à la rescouuse des résidents de Nipigon

En février 2007, un incendie a complètement détruit les installations de l'entreprise Multiply Forest Products, principale employeur de Nipigon (Ontario). La ville entière était sur un pied d'alerte, attendant de voir si les explosions survenues à l'usine allaient obliger les habitants à évacuer leur domicile. À la suite de l'incendie, 120 personnes se sont retrouvées sans emploi. Des lendemain, le directeur du Centre Service Canada de la région ainsi que des représentants du ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario ont rencontré les travailleurs touchés afin de leur donner des renseignements sur les programmes d'adaptation et les services d'aide à l'emploi et de les aider à présenter leur demande d'assurance-emploi en ligne.

Nous pouvons compter sur nos partenaires provinciaux et territoriaux

suite être transmises à Passport Canada aux fins de traitement.

En 2006-2007, nous avons du former nos employés en un temps record afin de pouvoir, en collaboration avec Passport Canada, améliorer les services de réception des demandes de passeport et les rendre plus accessibles pour les Canadiens. D'avril 2006 à avril 2007, Service Canada a offert les services d'agents réceptionnaires des demandes de passeport dans 58 nouveaux emplacements d'un bout à l'autre du pays, ce qui lui a permis de recevoir et d'examiner plus de 67 000 demandes de passeport au cours de l'exercice. Lesd'ultes ont par la

Nous recevons les demandes de passeport

Rapport annuel 2006-2007

demandes de passeport

000 29

Nous avons régulé et examiné



complete des services que nous offrons.

Vous trouverez à l'annexe 2 (page 39) la liste

- Agence du revenu du Canada
- Agriculture et Agroalimentaire Canada
- Anciens combattants Canada
- Citoyenneté et Immigration Canada
- Ministère de la Défense nationale
- Gendarmerie royale du Canada
- Passerport Canada
- Patrimoine canadien
- Résolution des questions des pensionnats
- Indiens Canada
- Ressources humaines et Développement social Canada
- Service correctionnel Canada
- Transports Canada
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

fédéraux suivants :

En 2006-2007, Service Canada offre des services pour le compte des ministères et organismes

Nous offrons de pluriels en plus de services à partir d'un même point

La plupart des Canadiens savent que nous offrons les services liés à l'assurance-emploi, au régime de pensions du Canada et à la Sécurité de la vieillesse pour le compte de Ressources humaines et Développement social Canada. Au cours de notre première année d'existence, nous avons offert différents services pour le compte d'autres ministères et organismes fédéraux, comme Passeport Canada, Transports Canada et l'Agence du revenu du Canada donnant ainsi aux Canadiens un accès convivial à un grand nombre de programmes et de services.

Du coup, Service Canada s'est taillé une solide réputation auprès des ministères et organismes fédéraux. Notre organisation est perçue comme un partenariat efficace et fiable pouvant offrir une vaste gamme de programmes, de services et de renseignements aux Canadiens. En 2006-2007,

nous avons aidé plusieurs autres ministères fédéraux à offrir leurs services afin qu'ils puissent joindre les Canadiens plus rapidement et plus facilement.

rurales et éloignées.

recrutement, surtout dans les régions

examens ou d'autres activités de

puissement y mener des entrevues et des

ses locaux à leurs agents pour qu'ils

de ces organisations, mais prête également

renseignements sur le recrutement au nom

Service Canada offre non seulement des

enrichissantes.

deux professions stimulantes et

dans les forces policières et militaires,

Canadiens des possibilités de carrière

Forces canadiennes à informer les jeunes

Gendarmerie royale du Canada et les

Service Canada aide maintenant la

de carrière

La promotion des perspectives

personnes handicapées.

aines, les nouveaux arrivants au Canada et les

pouvoirs mieux servir certains groupes, comme les

qui peuvent ainsi nous apprendre comment nous

de collaboration avec les partenaires communautaires,

des informations pan-gouvernementales en matière de service de mise en réséau, c'est-à-dire adopter

des approches pan-gouvernementales en matière de service pour appuyer le partage de

Objetif : Établir selon un modèle de collaboration et de mise en réséau, c'est-à-dire adopter

Les partenariats au service des Canadiens

Chapitre 3



avons également mis en œuvre de nouveaux modèles

pour le compte de nos partenaires actuels. Nous

partenariats et commerce à offrir d'autres services

En 2006-2007, nous avons établi de nouveaux

à partir d'un même point.

d'offrir une vaste gamme de programmes et de services

gouvernement et les organismes communautaires afin

également collaborer avec les autres ordres de

des ministères et organismes fédéraux. Nous avons

aussi encore plus loin le regroupement des services

cours de notre première année d'existence, nous avons

donc ils ont besoin de manière plus conviviale. Au

offrir les programmes, les services et les renseignements

administratifs municipaux, collaborant afin de leur

gouvernements provinciaux et territoriaux ou des

du pays, qui s'agisse du gouvernement fédéral, des

les Canadiens veulent que toutes les administrations

l'avantage des citoyens.

l'information, la prestation intégrée de services et les investissements stratégiques pour le

des approches pan-gouvernementales en matière de service pour appuyer le partage de

des partenariats pan-gouvernementales en matière de service de mise en réséau, c'est-à-dire adopter

424 millions de dollars

Nous avons économisé environ

Pour utiliser nos services en ligne, l'ordinateur n'est pas absolument essentiel. Lorsque Jane a été mise en quarantaine par les médecins d'un hôpital de l'Île-du-Prince-Édouard, elle craignait de ne pas pouvoir remplir sa demande de prestations d'assurance-emploi, elle qui en avait pourtant bien besoin. C'est le personnel du Centre Service Canada de Summerside qui a trouvé la solution : grâce à un simple appel téléphonique depuis l'hôpital, Jane a pu transmettre toute l'information requise pour remplir sa demande de prestations à un agent, qui a quant à lui pu remplir une demande à sa place au moyen de l'application Demande de prestations d'assurance-emploi en direct. Ravi d'avoir pu toucher ses prestations, Jane nous a confié que le service attentionné auquel elle a eu droit lui avait donné tout un coup de pouce pour sa guérison.

La technologie, outil de guérison

En versant les bons paiements aux Canadiens, en utilisant la manière dont nous achetons les biens et services servant à nos activités quotidiennes, nous avons économisé environ 424 millions de dollars en 2006-2007, un chiffre qui dépasse largement l'objectif fixé, lequel s'élevait à 355 millions.

Les services servant à nos activités quotidiennes, nous avons également aidé les personnes qui demandent des prestations d'assurance-emploi en organisant des événements de planification, de suivi, de prévision et de production de rapports, nous avons réussi à faire en sorte que 94,5 % des demandes de prestations d'assurance-emploi soient traitées sans erreur. Nous avons également aidé les personnes qui dépassent l'objectif fixé, lequel s'élevait à 355 millions.

Pour mieux atteindre nos objectifs, nous avons introduit un certain nombre de stratégies liées à l'intégrité. Par exemple, en instaurant des procédures rigoureuses de planification, de suivi, de prévision et de production de rapports, nous avons réussi à faire en sorte que 94,5 % des demandes de prestations d'assurance-emploi soient traitées sans erreur. Nous avons également aidé les personnes qui dépassent l'objectif fixé, lequel s'élevait à 355 millions.

De son mandat, Service Canada doit offrir les meilleurs services possibles aux Canadiens, au meilleur coût. Il est donc de notre devoir de rendre nos services plus efficaces et de déjouer les tentatives de fraude et d'usage malveillant de nos programmes.

Nous gérons efficacement l'argent des Canadiens

L'Informatiste
des Canadiens

- Chaque année, Service Canada envoie

automatique et l'Etat de compete du cotisant du Regime de pensions du Canada aux gens qui approchent de l'age de la retraite ainsi qu'aux aines ages de plus de 70 ans qui, tout en étant admissibles aux prestations du Regime, n'en ont jamais fait la demande ou ne les regoivent pas.

- En 2006-2007, nous avons envoyé un état de compte à plus de 20 000 cotisants de plus de 70 ans. Résultat : 1,3 million de dollars supplémentaires en prestations du Régime de pensions du Canada ont été versés à plus de 1 300 d'entre eux.
- Grâce à une initiative entrepreneuriale en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada, les aînés ne sont plus tenus de redemander chaque année la déclaration de revenus chaque année et qu'ils supplémentent le revenu garantit. Si ils produisent une remplissage des critères, ils le recevront automatiquement.
- Comme nos ententes avec plusieurs gouvernements provinciaux et territoriaux nous permettent d'avoir accès à leurs données de l'état civil, nous pouvons faire en sorte que les prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse cessent automatiquement après le décès d'un prestataire. Nous pouvons également informer les membres de la famille du défunt de l'existence des autres prestations et services auxquels ils pourraient avoir droit, comme les prestations de survie.
- Quelque 55 000 employeurs canadiens se sont inscrits en 2006-2007 au service Relève d'emploi Web, grâce auquel ils peuvent remplir et soumettre des demandes de travailleur. Ce service permet aussi d'accélérer le traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi. En 2006-2007, Service Canada a reçu environ 2 millions de relèves d'emploi par voie électronique, soit 25 % de tous les relèves de l'année.

Nous offrons plus de services

L'état civil (naissance, décès et situation familiale).

Nos ententes avec les gouvernements de l'Aïderta, du Nouveau-Brunswick, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique nous permetront d'échanger différentes données figurant au registre de

et de la Colombie-Britannique.

Gouvernements du Nouveau-Brunswick, de l'Ontario cette entente s'ajoute à celles déjà conclues avec les et les décès de son registre de l'état civil. Signations que d'avoir desormais accès aux données sur les naissances avec le Gouvernement de l'Alberta, laquelle nous permet En 2006-2007, nous avons en outre conclu une entente sociale sont aussi exacts et à jour que possible.

en 2006-2007. Ontario, dont 16 000 familles se sont prévalues autant de succès que le service analogue offert en dans la province. Et tout porte à croire qu'il connaît la Colombie-Britannique proféra aux parents des d'échange de renseignements entre Service Canada et un nouveau d'assurance sociale. Ce nouvel accord et d'obtenir son certificat de naissance et son démarche — d'enregistrer la naissance de leur enfant des nouveau-nés. Le nouveau Service d'enregistrement d'un service unique à l'intention des parents de également accepte de collaborer au lancement du nouveau Service. Les provinces offrent pour demander de nombreuses prestations offertes par les provinces et les territoires. En 2006-2007, Service Canada a conclu de nouvelles ententes en vertu desquelles les provinces et les territoires lui communiquent systématiquement certaines données à ces données, nous pouvons nous assurer que les de l'état civil, comme les dates de naissance. Grâce à ces informations inscrites au Registre d'assurance sociale sont aussi exacts et à jour que possible.

Nous collaborons avec autres ordres de gouvernement

cas presumés de fraude

9 000

Nous avons endeuillé sur



Service Canada aux agences Lorsqu'un homme s'est présenté au Centre Service Canada de Red Deer pour demander son premier certificat de naissance qu'il lui a présenté n'était pas en règle. Grâce à la formation qu'elle avait suivie sur les techniques d'évaluation des pièces d'identité, elle a tout de suite constaté que les caractéristiques de sécurité habituées brillait par leur absence. Elle est alors allée passer le certificat en question sous une lame spéciale, ce qui lui a permis de confirmer qu'il s'agissait d'un faux. Le temps qu'elle revienne au comptoir, l'homme s'était volatilisé. Elle a alors averti les agents des autres bureaux de Service Canada de la présence de l'homme et leur a rappelé qu'il faut toujours vérifier les caractéristiques de sécurité des pièces d'identité.

Service Canada aux agences

Service Canada

ra permis d'élaborer les normes qui en régissent l'application.

ASSOCIATION CANADIENNE DE LA PAIE NOUS A PERMIS DE MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LE CODE DE BONNES PRATIQUES UX EMPLOYEURS, TANDIS QUE NOTRE COLLABORATION AVEC L'ASSOCIATION CANADIENNE DE NORMALISATION NOUS

IGOURUEX DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE SÉCURITÉ. LE PARTENARIAT CONCLU AVEC S'ANGLAISSES COMMENT ILS PEUVENT SE PROTÉGER CONTRE LES FRAUDES LIÉES AU NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE ET EUR DEMONTRÉ QUE NOUS GÉRONS LES NOMBREUX D'ASSURANCE SOCIALE EN NOUS APPUYANT SUR DES PRINCIPES

DE GUIDE NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE – CODE DE BONNES PRATIQUES, PUBLIÉ EN 2006-2007, EXPLIQUE AUX

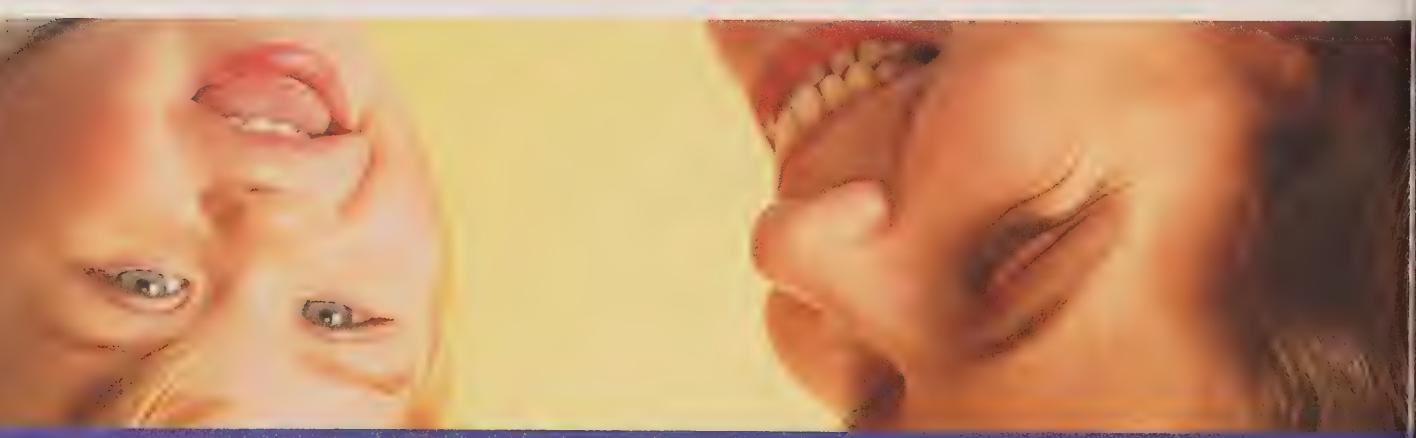
SOCIALE, NOUS POUVONS ALIMENTER LA BASE DE DONNÉES CANADIENS LORSQU'ILS DEMANDENT UN NUMÉRO D'ASSURANCE GRÂCE AUX RENSEIGNEMENTS QUE NOUS FOURNISSENT LES AINSI DE NOTRE SYSTÈME L'UN DES MEILLEURS DU MONDE. QUI DEMANDENT UN NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE, FAISANT NOUS PERMETTANT DE VÉRIFIER L'IDÉNITÉ DES PERSONNES EN 2006-2007, NOUS AVONS RESSERRÉ LE PROCESSUS

MALGRÉ TOUT.

SITUATIONS PROBLÉMATIQUES LORSQU'ELLES SURVIENNENT CELA SE PRODUISE, OU À METTRE RAPIDEMENT FIN AUX À MAUVAIS ESCIENT. NOTRE TRAVAIL CONSISTE À ÉVITER QUE ARRIVE DUE AU NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE SOIT UTILISÉ SALARIALES DE LEURS EMPLOIÉS. MAIS HÉUREUSEMENT, IL EMPLOYEURS S'EN SERVENT POUR LAIR LE SUIVI DES RETENUES CANADIENNE POUR L'ÉPARGNE-ÉTUDES, TANDIS QUE LES LEURS ENFANTS LORSQU'ILS DEMANDENT LA SUBVENTION LES PARENTS S'EN SERVENT POUR PROUVER L'IDÉNITÉ DE CANADIENS OBTIENNU D'ASSURANCE SOCIALE (NAS). DES NOUVEAU-NÉS AUX ÂGES, LA QUASI-TOTALITÉ DES

Nous renforçons le système d'administration du numéro d'assurance sociale

DE NOTRE REGISTRE D'ASSURANCE SOCIALE. NOUS AVONS ÉGALLEMENT PRIS DES MESURES POUR QUE LES DONNÉES INSCRITES AU REGISTRE SOIENT PLUS EXACTES, ACCROISSANT AINSI LA FIDELITÉ ET LA SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'ADMINISTRATION DU NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE.

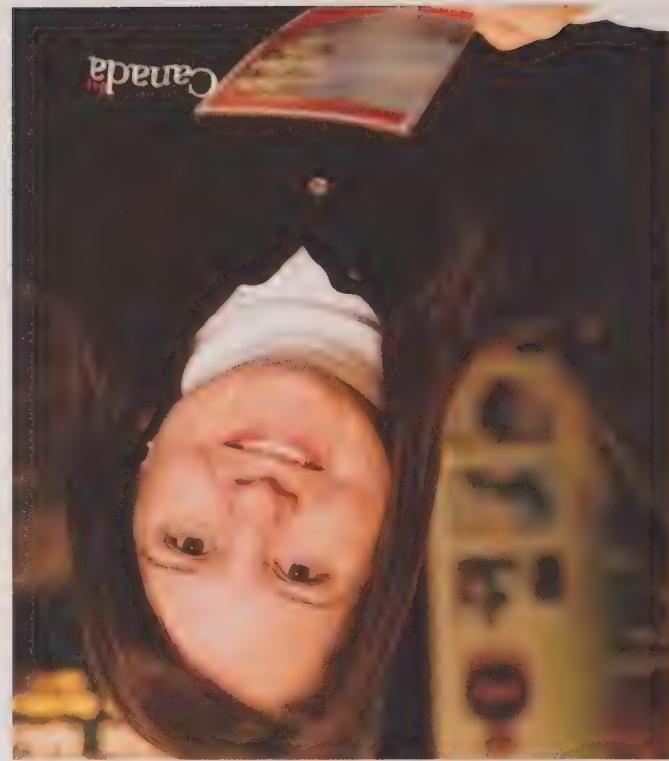


Nous prenons des mesures pour que les Canadiens fournissent leurs renseignements personnels moins souvent

Lance en 2006-2007, l'outil Mon dossier Service Canada, qui se trouve sur notre site Web, nous a permis de faire un premier pas dans cette direction. Les Canadiens l'utilisent déjà pour l'assurance-emploi, le régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Grâce aux renseignements personnels qu'ils fournissent par l'entremise de l'outil Mon dossier Service Canada, ils peuvent effectuer plus de transactions en ligne et accéder facilement à divers formulaires et services.

Nous sommes conscients que les Canadiens n'aiment pas donner — encore et encore — les mêmes renseignements à leur sujet à divers ministères pour diverses programmes et services, surtout qu'il s'agit d'une pratique coutumière et peu efficace pour les gouvernements eux-mêmes.

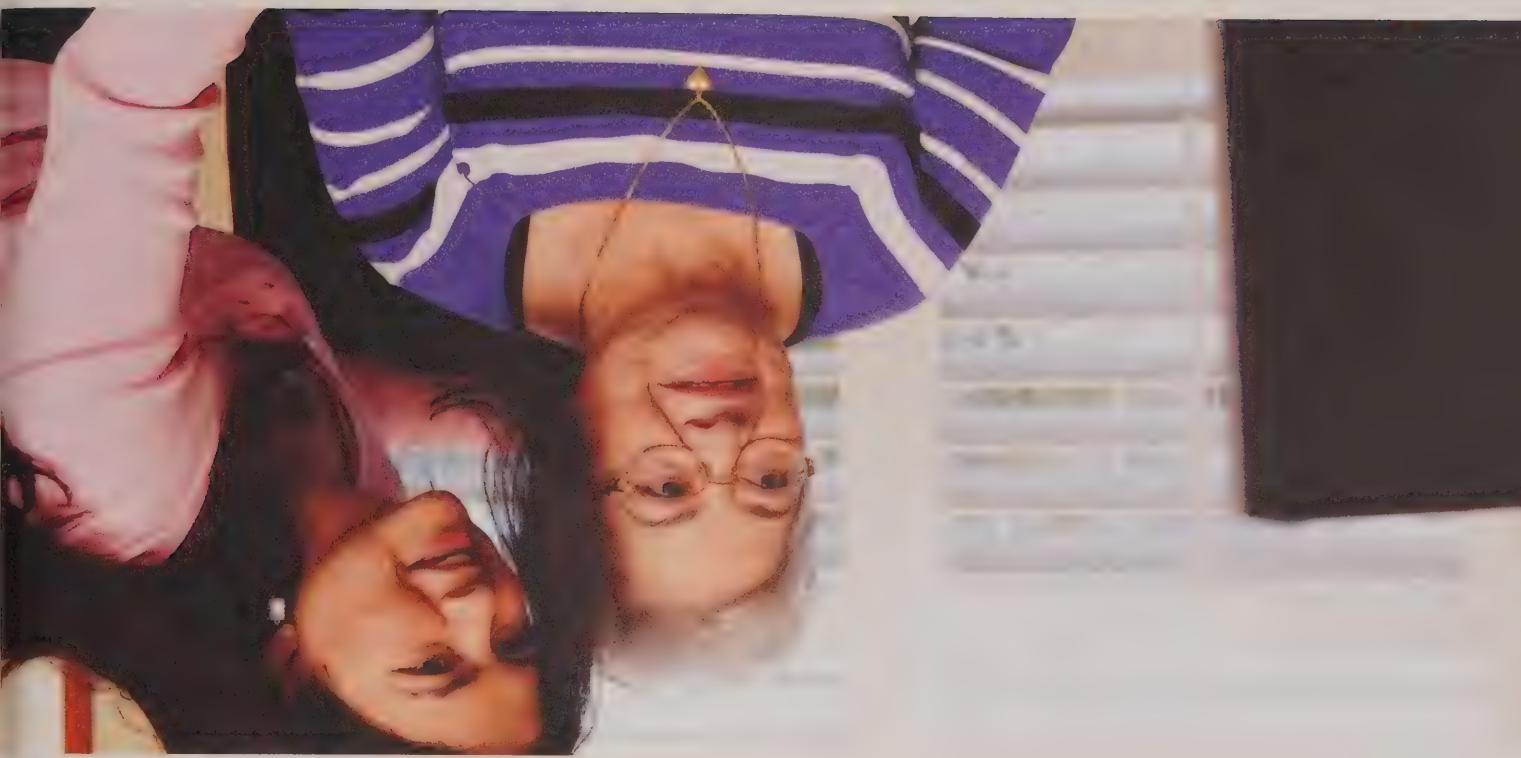
Grâce au système de « profil unique du client » que nous sommes à élaborer, nous visons l'intégration de la collecte et de l'utilisation des renseignements fournis par les Canadiens. Vu le nombre effarant de bases de données et de systèmes se rapportant à chacun des programmes et services actuels, la tâche ne s'annonce pas aisée. Mais nous sommes déterminés à nous rendre au bout fixe.



Service Canada répond également aux besoins des aînés qui vivent dans la pauvreté et qui veulent se renseigner sur le système canadien de revenu de retraite ou sur les prestations auxquelles ils pourraient Canada sont en effet une source importante de revenu pour les aînés, qui constituent le segment de la population canadienne qui croît le plus rapidement.

Selon les plus récentes données (2004), les prestations de la Sécurité de la vieillesse compétent pour plus de la moitié du revenu des aînés à faible revenu à la retraite, ce qui illustre bien à quel point les pensions sont importantes pour bon nombre de personnes du Canada et de la Sécurité de la vieillesse représentent plus de 40 % du revenu des aînés à la retraite, quelle que soit leur situation financière.

Environ 4,3 millions de Canadiens touchent des prestations de la Sécurité de la vieillesse, et du nombre, 1,5 million perçoivent également le supplément de revenu garanti.



- Pour offrir le même niveau de service à tous les Canadiens, nous avons instauré des services en certains groupes de Canadiens partagent les mêmes champs d'intérêt ou ont les mêmes besoins. Il suffit de penser aux Autochtones, aux amérindiens et aux personnes handicapées. Tout au long de 2006-2007, nous avons consulté ces groupes pour savoir de quelle manière nous pourrions mieux les servir; nous avons ensuite élaboré des stratégies claires pour bien répondre à de nombreuses associations et de nombreux groupes handicapés ainsi que leurs besoins.
- Sur notre site Web, il est maintenant possible d'obtenir en médias substituts 11 formulaires Canada sont physiquement accessibles aux personnes handicapées, nous avons réaménagé un grand nombre.
- Même si l'ensemble des points de services de Service Canada sont physiquelement accessibles aux personnes handicapées, nous avons invité un grand nombre.
- Les services offerts aux citoyens inuits, métis et des Premières nations évoluent, au fur et à mesure que prend forme notre stratégie de services aux Autochtones, élaborée de concert avec divers organismes autochtones. D'ailleurs, les fédérations autochtones, élaborée de concert avec divers organismes autochtones. D'ailleurs, les fédérations en 8 langues autochtones.

actuel qui doivent être améliorés. rapidement dressé une liste des aspects du réseau aux personnes handicapées du Canada. Ils ont donner leur avis sur les services que nous offrons nombreux organismes communautaires à nous membres de nombreuses associations et de des personnes handicapées ainsi que leurs besoins pour mieux établir nos priorités, nous avons invité des personnes handicapées à nous inviter à nos réunions et de nous avions invité

Par exemple :

A Service Canada, nous sommes conscients que certains Canadiens partagent les mêmes besoins. Ces derniers, nous avons invité les mêmes personnes handicapées. Tout au long de 2006-2007, nous avons consulté ces groupes pour savoir de quelle manière nous pourrions mieux les servir; nous avons ensuite élaboré des stratégies claires pour bien répondre à de nombreuses associations et de nombreux groupes handicapés handicapés. D'ailleurs, les fédérations autochtones, élaborée de concert avec divers organismes autochtones, élaborée de concert avec divers organismes autochtones. D'ailleurs, les fédérations en 8 langues autochtones.

Nous aidons les Canadiens ayant des besoins et des intérêts communs

Nous répondons aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle

En 2006-2007, nous avons offert un événail accro
de services en langues autochtones, comme l'inuitut,
le slave, le cri et le dené. En Ontario, 8 points de
services extérieurs offrent aussi des services en ojibway.

Dans le cadre de l'initiative des services multilingues,
nous avons également entrepris d'offrir des services
aux communautés autochtones dans les provinces
Nunavut, le quart de nos nouveaux points de services
Hobbeema (Alberta) et en inuktitut un peu partout au
Canada. Le quart de nos nouveaux points de services
extérieurs offrent des services multilingues pour mieux
répondre aux besoins des citoyens autochtones. Des
services téléphoniques d'interprétation en langues et
dialectes autochtones sont également offerts dans
3 Centres Service Canada et dans nos points de
services extérieures.

Chaque semaine, deux équipes de
trois employés de Service Canada se
rendent à Surrey, à Richmond et à
Vancouver, dans la région du Lower
Mainland (Colombie-Britannique), où ils
offrent des services en mandarin, en
anglais et en pêchi aux citoyens.

A chaque endroit où ils s'arrêtent, ces
employés aident les Canadiens qui
viennent consulter à se prévaloir des
différents programmes du gouvernement,
comme l'assurance-emploi, le régime de
pensions du Canada et la Sécurité de
la vieillesse.

Malinland (Colombie-Britannique), où ils
offrent des services en mandarin, en
anglais et en pêchi aux citoyens.
Pour qu'elles puissent avoir accès aux programmes
parlent autrement arrivées au Canada et qui ne
savent pas continuer de cibler les besoins des

Nous avons continué de développer nos services aux
nouveaux arrivants au Canada
aux nouveaux arrivants au Canada

et en pêchi. L'assurance-emploi, le régime de pensions du Canada
et aux services qui leur sont essentiels, comme
les services qui leur sont essentiels, comme
3 Centres Service Canada et dans 15 points
mandarin, en tamoul, en hindî et en arabe dans
d'offrir des services en personne en cantonais, en
et la sécurité de la vieillesse, nous avons entrepris
l'assurance-emploi, le régime de pensions du Canada
et aux services qui leur sont essentiels, comme
Pour qu'elles puissent avoir accès aux programmes
parlent autrement arrivées au Canada et qui ne
savent pas continuer de cibler les besoins des

Nous avons continué de développer nos services aux
nouveaux arrivants au Canada
aux nouveaux arrivants au Canada



1 bureau communautaire qui ont ainsi vu le jour.
Service Canada, 23 points de services extérieurs et
nous étions fixe, soit 17. Au total, ce sont 9 Centres
représente presque le double de l'objectif que nous
spécialement à l'intention de ces communautés, ce qui
par la suite établî 33 nouveaux points de services
afin de mieux comprendre leurs besoins. Nous avons
minoritaires de langue officielle de partout au pays
d'organismes représentant les communautés
Nous avons consulté plus d'une soixantaine
de langue officielle

Nous répondons aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle

également des services en mandarin, en cantonais
Britannique, 6 points de services extérieurs offrent
de services extrêmes en Ontario. En Colombie-
3 Centres Service Canada et dans 15 points
mandarin, en tamoul, en hindî et en arabe dans
d'offrir des services en personne en cantonais, en
et la sécurité de la vieillesse, nous avons entrepris
l'assurance-emploi, le régime de pensions du Canada
et aux services qui leur sont essentiels, comme
Pour qu'elles puissent avoir accès aux programmes
parlent autrement arrivées au Canada et qui ne
savent pas continuer de cibler les besoins des

Nous avons continué de développer nos services aux
nouveaux arrivants au Canada
aux nouveaux arrivants au Canada

extremes
Nous off

- Services extrêmes mobiles – Dans le cadre de ces services, nos employés se rendent dans une localité donnée lorsqu'un besoin se fait sentir (par exemple lorsqu'une entreprise ferme ses portes ou après une catastrophe naturelle); ils s'installent alors pendant quelques jours dans l'école, le centre communautaire ou la résidence pour personnes âgées de Lendroit.

Nous prolongeons nos heures d'ouverture

En 2006-2007, nous avons ajouté 129 points de services extrêmes d'un bout à l'autre du pays. Au Nunavut, les habitants de 11 nouvelles collectivités ont maintenant accès à nos services. Dans les Territoires du Nord-Ouest, 6 nouveaux points de services extrêmes sont venus se greffer à notre réseau. Et dans le Nord de l'Ontario, ce sont 66 500 personnes de plus qui peuvent profiter de nos services en région éloignée.

En 2006-2007, nous avons élargi notre gamme de services afin de pouvoir servir dans leur langue les Canadiens vivant dans les communautés francophones et anglophones du pays ainsi que les Autochtones et les personnes minoritaires francophones et anglophones du pays. La nouvellelement arrivées au Canada

Nous offrons des services aux citoyens dans la langue de leur choix

Pour que les Canadiens puissent avoir plus facilement accès aux services, nous avons entrepris de prolonger les heures d'ouverture d'un grand nombre de points de services. Au 31 mars 2007, 53 bureaux de Service Canada restaient ouverts au-delà des heures habituelles. Les habitants du centre-ville de Toronto peuvent par exemple se rendre au Centre Service Canada de Quay le samedi ou le dimanche, à leur convenance.

de réussite

Lorsque les employés du Centre Service Canada de Happy Valley-Goose Bay (Labrador) se sont rendus dans la collectivité innue de Sheshatshiu pour offrir des services extrêmes, ils savait que la tâche ne serait pas toujours facile. En effet, l'achalandage initial dans cette communauté autochtone éloignée était faible. Mais en à peine 12 mois, le personnel des services extrêmes de Service Canada a réussi à créer des liens solides avec les membres de la communauté. Comme la demande a commencé à croître, quatre agents au lieu d'un seul se rendent maintenant régulièrement sur place pour aider personnes résidant les citoyens.

Nous offrons plus de services

- Services extrêmes mobiles – Dans le cadre de ces

Le nouveau décret prévoit que les personnes qui possèdent des passeports biométriques peuvent être autorisées à utiliser les services de l'administration publique et à effectuer des transactions en ligne.

de nos points de services
de Canadiens se sont rendus dans l'un ou l'autre

9,3 millions

employés se rendent périodiquement pour offrir différents services. Nous avons également établi 37 autres bureaux communautaires de Service Canada, où divers organismes proposent nos services en notre nom. Résultat : plus de 95 % des Canadiens vivent désormais à moins de 50 kilomètres de l'un des 587 points de services.

Pendant notre première année d'existence, nous avons suivi les objectifs fixés : donner accès à nos services à 85 % des Canadiens à moins de 50 kilomètres de leur lieu de résidence. En 2006-2007, cet objectif est passé à 90 %, or, nous avons quand même réussi à le dépasser en ajoutant au réseau 171 points de services, dont 5 Centres Service Canada. Nous avons en outre créé 129 points de services extrêmes réguliers, où les Canadiens se sont rendus dans l'un ou l'autre

Nos points de services en personne

VISITEZ!



- A 37 ans, Paul est sans emploi depuis 10 ans parce qu'il est complètement aveugle. Il y a quelques temps, il a écrit ce qui suit à Service Canada à propos des nouvelles fonctionnalités du service Guichet Emplois : « Lorsque le Guichet Emplois a été mis en service, il y a de nombreuses années, les personnes qui devaient utiliser un lecteur d'écran étaient incapables de le consulter. C'est avec grand plaisir que je constate que, grâce aux améliorations que nous avons apportées, c'est beaucoup plus plaisant pour les visiteurs de trouver le bureau de Service Canada le plus près de chez eux. Cet outil complète même des cartes n'a jamais été aussi facile pour les Canadiens de trouver leur recherche en indiquant leur emplacement dans leur province ou territoire, Service Canada dans leur province ou territoire, ainsi que les heures d'ouverture et les coordonnées de chacun d'eux.
- Grâce à notre nouvel outil de répertoire en ligne, il suffit de saisir son nom et de cliquer sur l'emplacement de nos bureaux et des édifices où ils sont situés. En plus de pouvoir effectuer leur recherche en indiquant leur emplacement dans leur ville ou leur région, les citoyens peuvent consulter la liste de tous les points de services de code postal, les édifices où ils sont situés. En plus de photographier les édifices où ils sont situés, il suffit de prendre une photo de leur emplacement et de les envoyer à notre site jusqu'à ce que je trouve du travail. Il est facile à consulter, et j'ai pu trouver toute l'information que je cherchais. Continuez votre bon travail ! »
- Nous avons affiché plus de 86 000 répertoires en 2006-2007, dont pas moins de 94 millions de visites en 2006-2007, une augmentation de 49 % par rapport à l'année précédente.
- Nous avons regroupé différents services de recherche d'emploi en un seul outil, le Guichet Emplois (www.guichetemploi.gc.ca). Ce site Web nous avions affiché sur Internet, en médias substituts, souhaitant demander des prestations et des services, mais de 90 % des gens qui remplissent une nouvelle demande de 25 millions de déclarations bimensuelles de l'assurance-emploi due les Canadiens produisent chaque année, 98 % sont maintenant envoyées par Internet.

- Nous avons ajouté la fonction « Lisez-moi » à bon nombre de nos pages Web. Celle-ci permet aux personnes qui ont une déficience visuelle ou ont des difficultés administratives.
- Les quelque 1,3 million d'employeurs du Canada peuvent dorénavant remplir et soumettre leurs demandes de prestations d'assurance-emploi utilisant des formulaires d'emploi par Internet, reduisant d'autant les délais d'approbation.
- Les employeurs qui veulent présenter une demande dans le cadre de l'Initiative Emplois d'été Canada peuvent maintenant faire en ligne.
- Les employeurs qui veulent présenter une demande dans le cadre de l'Initiative Emplois d'été Canada peuvent dorénavant remplir et soumettre leurs demandes de prestations d'assurance-emploi en ligne.
- Nous avons ajouté la fonction « Lisez-moi » à bon nombre de nos pages Web. Celle-ci permet aux personnes qui ont une déficience visuelle ou ont des difficultés administratives.

Le Guichet Emplois, c'est pour tout le monde

Nous avons affiché plus de 1 million d'offres d'emploi au non-des employeurs du pays

À 37 ans, Paul est sans emploi depuis 10 ans parce qu'il est complètement aveugle. Il y a quelques temps, il a écrit ce qui suit à Service Canada à propos des nouvelles fonctionnalités du service Guichet Emplois : « Lorsque le Guichet Emplois a été mis en service, il y a de nombreuses années, les personnes qui devaient utiliser un lecteur d'écran étaient incapables de le consulter. C'est avec grand plaisir que je constate que, grâce aux améliorations que nous avons apportées, c'est beaucoup plus plaisant pour les visiteurs de trouver le bureau de Service Canada le plus près de chez eux. Cet outil complète même des cartes n'a jamais été aussi facile pour les Canadiens de trouver leur recherche en indiquant leur emplacement dans leur province ou territoire, Service Canada dans leur province ou territoire, ainsi que les heures d'ouverture et les coordonnées de chacun d'eux.

Grâce à notre nouvel outil de répertoire en ligne, il suffit de saisir son nom et de cliquer sur l'emplacement de nos bureaux et des édifices où ils sont situés. En plus de pouvoir effectuer leur recherche en indiquant leur emplacement dans leur ville ou leur région, les citoyens peuvent consulter la liste de tous les points de services de code postal, les édifices où ils sont situés. En plus de photographier les édifices où ils sont situés, il suffit de prendre une photo de leur emplacement et de les envoyer à notre site jusqu'à ce que je trouve du travail. Il est facile à consulter, et j'ai pu trouver toute l'information que je cherchais. Continuez votre bon travail ! »

Nous avons affiché plus de 86 000 répertoires en 2006-2007, dont pas moins de 94 millions de visites en 2006-2007, une augmentation de 49 % par rapport à l'année précédente.

• Nous avons regroupé différents services de recherche d'emploi en un seul outil, le Guichet Emplois (www.guichetemploi.gc.ca). Ce site Web nous avions affiché sur Internet, en médias substituts, souhaitant demander des prestations et des services, mais de 90 % des gens qui remplissent une nouvelle demande de 25 millions de déclarations bimensuelles de l'assurance-emploi due les Canadiens produisent chaque année, 98 % sont maintenant envoyées par Internet.

11 millions

en 2006-2007.

- Les citoyens peuvent déposer leurs renseignements relatifs à la sécurité de la vieillesse, le tout grâce à un nouvel outil Mon dossier Service Canada, lancé au Canada et à la Sécurité de la vieillesse, le tout grâce à l'assurance-emploi, au régime de pensions du Canada et à la Sécurité sociale.

Nous avons créé de nouveaux outils en ligne pour mieux vous servir

disponibile : durant toute l'année 2006-2007, il a été
publié : durant toute l'année 2006-2007, il a été
disponibile 99,3 % du temps. Un nombre accru de
publications du gouvernement du Canada se trouve
dorénavant en ligne, tout comme de nombreux
formulaires gouvernementaux en demande.
Résultat : notre nouveau site contribue à réduire
la quantité de papier utilisée et à protéger
l'environnement. En outre, l'affichage des
publications et des formulaires sur notre site
Web nous permet de faire des économies, ce qui
correspond aux objectifs de la Stratégie de
développement durable du Service Canada.

Nous avons traité plus de

C'est en 2006-2007 que nous avons lancé notre nouveau site Web. Le contenu qui s'y trouve est mieux organisé, et les Canadiens ont désormais accès à 90 % des programmes et des services du gouvernement du Canada les plus en demande à partir de la page d'accueil. Et que dire de sa

En 2005, 52 % des adultes du Canada qui utilisent Internet ont cherché à obtenir des services gouvernementaux en ligne. C'est pourquoi, pendant notre première année d'existence, nous avons demandé aux Canadiens que les services renseignements, les programmes et les services auxquels ils souhaitent avoir accès sur notre site Web www.servicecanada.gc.ca. Ces dernières ont indiqué qu'ils veulent avoir accès aux programmes gouvernementaux en toute confiance, ce qui nécessite la mise en œuvre de services en ligne sécurisés. Nous avons écouté cette attente et nous avons sorti un rapport qui nous aborde les services en ligne.

Nos services en ligne

CLIQUEZ



Au cours des cinq prochaines années, nous pourrions l'amélioration de nos services téléphoniques en gérant plus efficacement les volumes d'appels. Nous entendons mieux servir les Canadiens grâce à un réseau intégré de centres d'appels à la fine pointe de la technologie, lequel permettra aux Canadiens de se prévaloir aisement - et en une seule démarche - de nos services, le tout selon une approche sûre et peu coûteuse.

Le 29 mai 2006, les employés du centre d'appels de l'assurance-emploi sont allés au-delà des attentes pour servir les Canadiens. Comme le personnel du réseau de transport en commun de la ville de Toronto était en grève, de nombreux employés du centre ont dû marcher de longues distances pour se rendre au travail, où ils allaient dévoiler composer avec nombreuses absences (de 35 à 45 selon le moment de la journée).

Au-delà des attentats

Service Canada

d'appels

53 millions

Le personnel de nos centres d'appels a répondu à plus de

l'assurance-emploi.

d'appels reçus par nos centres d'appels de permis de bien réagir à l'augmentation du nombre samédi et les heures prolongées la semaine nous ont pointe pour le chômage, le nouveau service du moins de 5 minutes. Pendant l'hiver, période de des appels en moins de 3 minutes, et à 67 % en d'appels de l'assurance-emploi ont répondu à 44 % satisfaites du service reçu. Les employés des centres ont composé le 1 800 O-Canada se sont dites 18 secondes. Fait à noter, 92 % des personnes qui d'information 1 800 O-Canada en moins de trois minutes suivant le début de leur appel, et nous aux étudiants peuvent parler à un agent dans les renseignements sur le Programme canadien de prêts (98 %) des personnes qui veulent obtenir des Nos efforts ont porté leurs fruits. La quasi-totalité

renseignements exacts et à jour. électroniques permettant à nos agents d'obtenir des appels, nous avons créé une série d'outils accroître l'efficacité du réseau national de centres plus rapidement un nombre accru d'appels. Et pour d'information 1 800 O-Canada afin de pouvoir traiter nous avons amélioré les services offerts par la ligne et notre réseau de centres d'appels. En 2006-2007, d'information 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) consacrée à l'intégration des services entre la ligne notre première année d'existence a surtout été

du, on leur propose soient faciles d'utilisation. également que les services téléphoniques automatisées veulent surtout pas que la ligne soit occupée. Ils veulent Canada répondre rapidement à leur appel et qu'ils ne Nous savons que les Canadiens veulent que Service

Nos services téléphoniques

APPÉLÉZ!

« Lorsque les Canadiens

communiquent avec un employé

de Service Canada, ils savent que

celui-ci sera bien renseigné, bien

formé et courtois. C'est parce que

notre organisation a beaucoup fait

pour que la prestation de services soit

reconnue comme une profession. »

— Hélène Gosselin
Administrateur général
de Service Canada



Au feu!

Nos employés font tout en leur pouvoir pour que les Canadiens aient les documents dont ils ont besoin pour se prévaloir des services de Foma Lake (Saskatchewan), dès le lendemain, le directeur du Centre Service Canada le plus près se rendait dans la petite localité pour aider les personnes qui avaient perdu le plus clair de leurs pièces d'identité. Il les aidait à remplir les formulaires requis pour remplacer rapidement leur certificat de naissance, leur carte d'assurance sociale et perdre le moins de temps possible.

Canada le plus près se rendait dans la petite localité pour aider les personnes qui avaient perdu le plus clair de leurs pièces d'identité. Il les aidait à remplir les formulaires requis pour remplacer rapidement leur certificat de naissance, leur carte d'assurance sociale et perdre le moins de temps possible.

Il détruit les immeubles de la rue principale du village. Lorsqu'un incendie a

gouvernementaux. Lorsqu'un incendie a détruit les immeubles de la rue principale de Foma Lake (Saskatchewan), dès le lendemain, le directeur du Centre Service

Canada le plus près se rendait dans la petite localité pour aider les personnes qui avaient perdu le plus clair de leurs pièces d'identité. Il les aidait à remplir les formulaires requis pour remplacer rapidement leur certificat de naissance, leur carte d'assurance sociale et perdre le moins de temps possible.

Il détruit les immeubles de la rue principale du village. Lorsqu'un incendie a

gouvernementaux. Lorsqu'un incendie a détruit les immeubles de la rue principale de Foma Lake (Saskatchewan), dès le lendemain, le directeur du Centre Service

Canada le plus près se rendait dans la petite localité pour aider les personnes qui avaient perdu le plus clair de leurs pièces d'identité. Il les aidait à remplir les formulaires requis pour remplacer rapidement leur certificat de naissance, leur carte d'assurance sociale et perdre le moins de temps possible.

Il détruit les immeubles de la rue principale du village. Lorsqu'un incendie a

gouvernementaux. Lorsqu'un incendie a détruit les immeubles de la rue principale de Foma Lake (Saskatchewan), dès le lendemain, le directeur du Centre Service



à un grand total de

Les Canadiens ont maintenant accès

Vous trouverez à l'annexe 2 (page 39) la liste complète des services que nous offrons.

- aide ciblée pour les prestataires de l'assurance-emploi
- campagne de recrutement de la Gendarmerie royale du Canada
- campagne de recrutement des Forces canadiennes
- fonction intérieure d'avis de décès
- initiative Emplois d'été Canada
- initiative ciblee pour les travailleurs âgés
- subvention incitative aux apprenants

13 autres services :

En 2006-2007, nous avons permis aux Canadiens d'avoir accès à

- Programmes de sensibilisation à l'épargne – Ces programmes aident les Canadiens à comprendre en quoi il est avantageux pour eux d'investir dans des programmes comme les régimes énergétiques et les régimes énergétiques (REER) et les régimes énergétiques d'épargne-retraite (REER);
- La prestation aide les familles à assumer les coûts liés à la garde de leurs enfants;
- Prestation universelle pour la garde d'enfants – Ces programmes aident les Canadiens à comprendre en quoi il est avantageux pour eux d'investir dans des programmes comme les régimes énergétiques et les régimes énergétiques d'épargne-retraite (REER);
- Initiative Emplois d'être Canada – Cette initiative aide les étudiants à trouver un emploi qui leur permettra d'acquérir de l'expérience liée à leur carrière.

obtenir de l'aide pour en faire la demande :

En s'adressant à Service Canada, les Canadiens peuvent égalem ent se renseigner sur les programmes suivants ou



Nous offrons encore plus de services

En 2006-2007, motivés par le désir d'assurer l'excellence du service, nous avons écouté ce que nous dirige, et nous avons rencontré des partenaires avaien t à les Canadiens et nos ministres qui nous ont donné un nouveau souffle aux services existants, notamment pour mieux répondre à la demande croissante.

Les Canadiens peuvent maintenant s'adresser à Service Canada pour obtenir un numéro d'assurance-emploi, se renseigner sur leurs pensions ou remplir une demande de passeport.

La Subvention incitative aux apprenants du gouvernement du Canada a particulièrement attiré l'attention en 2006-2007. Cette nouvelle subvention annuelle aide les apprenants inscrits à un programme d'apprentissage reconnu, et qui ont déjà réussi leur première ou leur deuxième année d'études, à terminer leur programme et à faire carrière dans les métiers spécialisés. Pour être en mesure de traiter toutes les demandes, nous avons aménagé le centre de traitement de l'Ouest à Calgary afin que l'on puisse y traiter 40 000 demandes de subvention chaque année.

Au cours de la prochaine année, nous continuons de cultiver l'image de Service Canada et nous ferons connaître davantage notre organisation grâce à notre programme publicitaire. De plus, au cours des trois prochaines années, nous prévoyons installer les nouvelles enseignes à l'image de l'organisation dans la totalité des 327 Centres Service Canada du pays afin d'accroître notre visibilité dans toutes les localités où nous sommes présents. De cette manière, les Canadiens pourront plus facilement trouver nos bureaux et profiter de nos services.

En 2006-2007, nous avons notamment dû nous faire connaître auprès des Canadiens. À l'automne 2006, nous avons donc lancé une série de publicités dans les journaux, dans lesquelles nous expliquions aux Canadiens en quoi Service Canada pouvait leur offrir de meilleurs services. En mars 2007, nous avons lancé une campagne nationale de publicité, diffusée à la télé, à la radio et sur Internet. Grâce à ces deux campagnes, de plus en plus de Canadiens connaissent Service Canada et les services offerts par l'organisation.

Le message de ce premier bloc de publicité était sans équivoque : les Canadiens peuvent s'adresser à Service Canada pour obtenir l'aide dont ils ont besoin.

Nous nous faisons connaître



PROPHET

aines, les personnes handicapées, les jeunes et les nouveaux arrivants) avaient à nous dire afin de savoir comment nous allions pouvoir répondre à leurs besoins. Nous avons aussi conclu un certain nombre de partenariats clés avec d'autres ministères fédéraux afin d'aider ces derniers à offrir leurs services aux citoyens. Nous avons aussi rencontré un certain nombre de nos services. Nous avons notamment renforcé les liens établis avec nos nombreux partenaires, amélioré nos services téléphoniques et électroniques, ajouté 171 points de services à notre réseau et prolongé les heures d'ouverture de nombreux bureaux.

Objectif : Offrir des services homogènes et axes sur les besoins des citoyens, par l'entremise d'un service de guichet unique et intégré, qui est fondé sur les besoins des citoyens et permet d'obtenir

Les Canadiens d'abord

Chapitre 1

Rapport annuel 2006-2007

employés font chaque jour l'impossible pour offrir un excellent service

19 000

prestations du Régime de pensions du Canada.

Service Canada ont pris les dispositions nécessaires pour qu'il puisse enfin toucher ses deux agents qui lui était dû. Après lui avoir trouvé un endroit où loger et de quoi manger, il ne pouvait pas réclamer l'argent Canada. Malheureusement, parce qu'il n'avait pas d'adresse, il ne pouvait pas déposer ses deux agents du Régime de pensions du Canada, qui était sans abri, au cœur d'un homme qui avait grand besoin de leur aide.

Deux agents de service aux citoyens du Centre Service Canada de Corner Brook

Un service personnalisé



3

Établir selon un modèle de collaboration et de mise en réseau, c'est-à-dire adopter des approches pangouvernementales en matière de service pour appuyer le partage de l'information, la prestation intégrée de services et les investissements stratégiques pour le bénéfice des citoyens.

2

Accroître l'intégrité des programmes en améliorant la confiance dans l'intégrité des économies au chapitre des coûts de nos programmes sociaux et en réalisant des programmes qui sont fondés sur les besoins des citoyens et le permet d'obtenir guichet unique et intégré, qui est fondé sur les citoyens, par l'entremise d'un service de responsabilité en obtenant des résultats accroissant la transparence des rapports.

1

Offrir des services homogènes et axés sur de meilleurs résultats stratégiques. Les Canadiens ont une idée bien précise de ce à quoi ils s'attendent de la part d'un organisme gouvernemental de services. C'est de là que vient notre envie de faire évoluer nos pratiques de responsabilité de répondre à leurs attentes.

5

Instaurer une culture d'excellence du service en offrant aux employés une formation et des outils efficaces, en encourageant l'innovation et en appuyant le leadership et des capacités pour offrir des services axés sur les citoyens.

4

Exercer une administration publique responsable en obtenant des résultats pour les citoyens et le gouvernement et en accroissant la transparence des rapports.

Objectifs stratégiques de Service Canada

Service Canada améliorera le service en collaborant avec ses partenaires en vue d'offrir l'éventail complet de prestations et de services gouvernementaux soit en personne, par téléphone, par Internet ou par voie postale.

Notre mandat

Fournir aux Canadiens des services sûrs, fiables et personnalisés à partir d'un même point.

Notre mission

Obtenir de meilleures résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence en matière de service.

Notre vision

Énoncé de la vision de Service Canada

Les organismes efficaces et axés sur le client savent pour améliorer la prestation des services, mais aussi afin de déterminer ce qu'il fallait faire, non seulement nous avons tenu compte de l'opinion des Canadiens pour que notre organisation devienne ce qu'elle est, ce qu'ils veulent accomplir et obtient des objectifs précis.

Service Canada. Les Canadiens sont au cœur même de la vision de

regroupant tous les services du gouvernement du Canada^a
des Canadiens sont favorables à la perspective de créer un organisme

96%



Service Canada poursuit l'objectif d'offrir aux Canadiens une vaste gamme de services facilement accessibles à partir d'un même point. Le Rapport annuel 2006-2007 de Service Canada offre aux Canadiens de l'information claire qui leur permettra de savoir où en est l'organisation à ce chapitre.

A propos du présent rapport

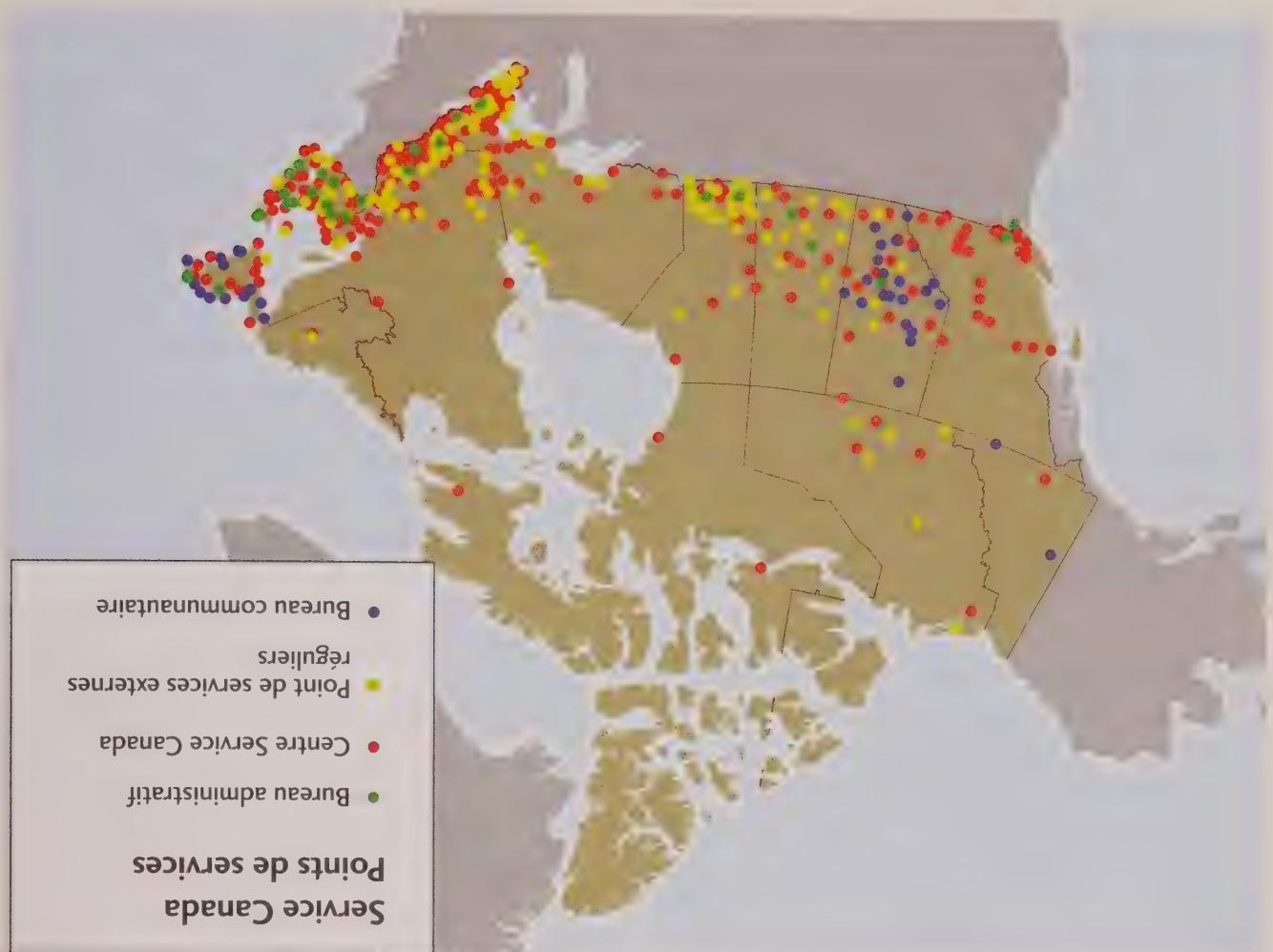
Lorsqu'ils s'adressent à leur Gouvernement, les Canadiens veulent pouvoir obtenir facilement les renseignements ou en personne. Service Canada a vu le jour en septembre 2005 dans le but précis de rendre les services offerts veulent pouvoir s'en prévaloir de la manière qui leur convient le mieux, que ce soit **par téléphone, par Internet et les services dont ils ont besoin**. Ils veulent qu'on leur offre des services efficaces, pratiques et courtois, et ils plus accessibles.

Le rapport annuel de Service Canada est ainsi suivi pour voir si leur fournir des services plus efficaces et plus efficients. L'organisation n'a jamais perdu de vue les besoins des Québécois, pendant sa deuxième année d'existence, ses plans d'avenir : ses premières réalisations et pas de Service Canada — ses premières réalisations et ses dernières réalisations et ses premières années de Service Canada (voir la page 5 pour plus de détails). Chaque pour chacun des objectifs stratégiques de Service Canada (voir la page 5 pour plus de détails). Chaque chapitre fera le point sur les mesures prises en 2006-2007 pour atteindre ces objectifs.

des Canadiens vivent à moins de 50 kilomètres
de l'un de nos points de services

95%





Service Canada est le réseau de prestation de services du gouvernement du Canada. Il offre aux Canadiens une gamme de services tous accessibles à partir d'un même point. En collaborant avec les autres ministères et organismes fédéraux, les gouvernements provinciaux et territoriaux, les administrations municipales et de nombreux organismes communautaires de partout au pays, nous permettons aux Canadiens de se prévaloir aisement d'une vaste gamme de programmes et de services gouvernementaux.

Les Canadiens peuvent communiquer avec Service Canada de la manière qui leur convient le mieux. Ils peuvent appeler à notre ligne d'information nationale en composant le **1 800 O-Canada**. Ils peuvent aussi, d'un simple clic, se prévaloir de nos services en ligne en se rendant au www.servicecanada.gc.ca. Ils peuvent enfin visiter l'un de nos 587 points de services d'un bout à l'autre du Canada. En fait, en mars 2007, l'organisation complète 327 Centres Service Canada offrant la gamme complète des services et 260 points de services extrêmes réguliers et bureaux communautaires.

Un engagement à honorer

Introduction

diplômes des niveaux collégial et universitaire.

une campagne de recrutement ciblée auprès des milieux où ils travaillent, nous avons également mené cœur d'aider les Canadiens et qui sont à l'image du que nos effectifs soient composés de gens qui ont à dépassé chaque jour pour aider les Canadiens. Pour se déroule point nous sommes fiers de notre personnel, qui à quel point nous avons su montrer les efforts de nos employés, nous avons su mettre Service Canada et en reconnaissant continuellement Canada. En remettant les premiers Prix d'excellence de en œuvre à être confié au nouveau Collège Service d'accréditation en excellence du service, dont la mise services, nous avons créé à leur intention un programme Parce que ce sont eux qui assurent la qualité des employés sont déterminés à offrir un excellent service. Quant au chapitre 5, il illustre à quel point nos

leurs commentaires.

messages de Canadiens volont nous faire part de à près de 2 000 lettres, courriels, appels et autres le Bureau de la satisfaction des clients a répondu nous obtenons et d'en faire rapport. Cette année, nous obtenons et de la recherche de rendement, qui nous permet de fixer nos objectifs, de consigner les résultats que d'améliorer notre fréquence de rappor t annuel, nous continuons En plus de produire une responsabilité et de la transparence. Le siège de la responsabilité et de la transparence, avons déployés pour que nos activités se fassent sous le signe de la responsabilité et de la transparence. Le chapitre 4 fait état des efforts constants que nous

passeront offerts par nos agents receptionnaires. à adapter les services de réception des demandes de du nombre de demandes de passeport nous amènent

la portée de certains services. Ainsi, l'augmentation incitative aux apprenants. Nous avons également gagné aux programmes mis en œuvre par le gouvernement du Canada, comme la Subvention

nouveaux programmes mis en œuvre par le regroupement des programmes marqués concernant la nouvelle acuelle, dont certains sont associés aux d'ajouter, cette année seulement, 13 services à notre collaboration avec ces organisations nous aura permis

organismes communautaires du Canada. Notre partenariats avec les autres ministères et organismes fédéraux, les autres ordres de Gouvernement et les

Le chapitre 3 porte sur le renforcement des

renseignements personnels. offreurs et d'assurer la protection des avons trouvé des façons d'améliorer les services Gouvernements provinciaux et territoriaux, nous de fraude. Enfin, en collaboration avec les des mesures fermes pour lutter contre les tentatives Régistre d'assurance sociale. Nous avons aussi pris d'administrer un numéro d'assurance sociale et du initiatives ont renforcé les assises du système bonne gestion de l'argent des contribuables. Nos en ont besoin, ce qui contribue sans conteste à la services et les bonnes prestations aux Canadiens qui prises pour nous assurer que nous offrons les bons Dans le chapitre 2, il est question des mesures handicapes.

Canadiens, dont les Autochtones et les personnes nous répondons aux besoins de certains groupes de services. Nous avons également revu la manière dont prolonger les heures d'ouverture de 53 points de peuvent aider les Canadiens en personne, en plus de régions rurales et éloignées, où nos employés aussi ajouté 171 points de service, souvent dans des revu de fond en comble notre site Web. Nous avons qui sont desormais plus rapides et plus efficaces, et l'entreprise de la ligne d'information 1 800 O-Canada, améliore les services téléphoniques offerts par le regroupement des services. Nous avons par exemple du Canada.

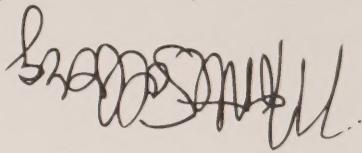
services et prestations offerts par le Gouvernement veulent se prévaloir de nombreux programmes, télésphone, par Internet ou en personne — lorsqu'ils qui les Canadiens s'adressent — due soit par pour que Service Canada devienne l'organisation à mars 2007. On y décrira les mesures qui sont prises d'existence, soit entre les mois d'avril 2006 et de accomplis au cours de notre deuxième année Les pages qui suivent feront le point sur les progrès annuel pour l'année se terminant le 31 mars 2007. Service Canada a le plaisir de présenter son rapport

Table des matières

1	Résumé
2	Introduction : Un engagement à honorer
7	Chapitre 1 : Les Canadiens d'abord
20	Chapitre 2 : Le droit des Canadiens aux bons services et aux bonnes prestations
25	Chapitre 3 : Les partenariats au service des Canadiens
30	Chapitre 4 : Des résultats et des rapports pour en rendre compte
34	Chapitre 5 : L'excellence du service élevé au rang de culture
37	REGARD sur l'avenir
38	Annexe 1 : Portrait financier de Service Canada pour 2006-2007
39	Annexe 2 : Services offerts par Service Canada
41	Annexe 3 : Protocole de service de Service Canada
42	Annexe 4 : Fiche de rendement de Service Canada pour 2006-2007
45	Annexe 5 : Dites-nous ce que vous en pensez!

Monte Solberg, C.P., député

Le ministre des Ressources humaines et du Développement social



ou en personne.

Même si l'entreprise toujours un bout de chemin à parcourir vers l'excellence du service, les employés de Service Canada demeurent déterminés à servir les Canadiens du mieux qu'ils le peuvent. C'est précisément ce genre d'attitude qui fait que, dans l'esprit des Canadiens, Service Canada est une organisation dont le personnel courts, professionnels et efficace fait tout en son pouvoir pour les aider, que ce soit par téléphone, par Internet

et dans l'esprit des Canadiens à apprendre et d'apprentissage intégrée et axée sur l'excellence du service. L'année dernière, lequel offre une nouvelle démarche d'apprentissage intégrée et axée sur l'excellence du service. Les employés et les recompenses pour leurs efforts.

Service Canada a également adopté un ensemble de mesures au cours de l'exercice 2006-2007 pour améliorer la façon culturelle de l'excellence du service dans l'ensemble de la fonction publique. Nous avons créé le Collège Service

pour renforcer les mécanismes permettant à Service Canada à l'égard de faire connaître leur opinion.

Dans la foulée des engagements pris par le gouvernement du Canada au chapitre de la transparence, Service Canada a également ajouté 171 points de services, en plus d'avoir amélioré nos services téléphoniques et

aujourd'hui desservies par l'administration publique. Voilà de quoi rendre fiers tous les Canadiens.

En 2006-2007, nous avons ajouté 171 points de services, en plus d'avoir amélioré nos services téléphoniques et

de la qualité pour tenir cette promesse en consolidant son réseau

de fournisseurs de services du secteur. En 2006-2007, Service Canada a pris les

mesures qui ont permis de faire évoluer notre façon de faire les choses. En 2006-2007, Service Canada a pris les

meilleures façons d'offrir les programmes et les services du gouvernement, en

leur convenance - que ce soit par téléphone, par Internet, en

citoyens d'obtenir plus facilement ce dont ils ont besoin, de la manière qui

le gouvernement du Canada a créé Service Canada afin de permettre aux

appareils de faire évoluer notre façon de faire les choses. En 2006-2007, Service Canada a pris les

tout en renforçant la responsabilité et la transparence au sein de

les meilleures façons d'offrir les programmes et les services du gouvernement,

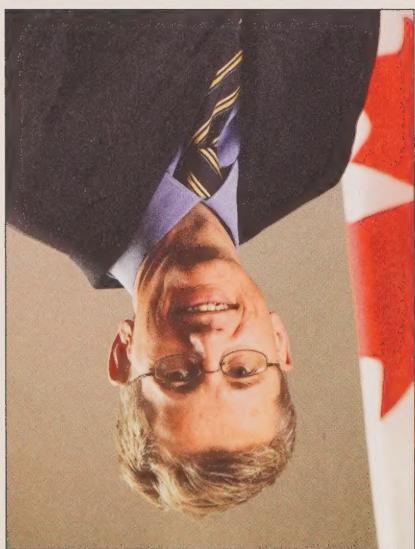
de l'organisation à continuer à répondre aux besoins des Canadiens et de trouver

de meilleurs moyens de faire évoluer notre façon de faire les choses. En 2006-2007, Service Canada a pris les

meilleures façons d'offrir les programmes et les services du gouvernement, en

et du Développement social

Message du ministre des Ressources humaines



© Sa Majesté la Reine du chef du Canada 2007

978-0-662-05001-8

SG1-2007

un exemplaire.

telescripteur : 1-800-926-9105) pour en commander

Composez le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232;

ou disquette.

sur demande : gros caractères, braille, cassette audio

Ce rapport est également offert en médias substituts

Service Canada

2006-2007

Rapport annuel

Service Canada

